

CAI
AK
-1994
G76

Government of Canada

Information *Management*

*Guide to the Review of the Management
of Government Information Holdings*

Exposure Draft (January 1994)

Canada



National Archives of Canada
Treasury Board of Canada
Secretariat

Archives nationales du Canada
Conseil du Trésor du Canada
Secrétariat

In Partnership with others...

This handbook is part of a series of publications on information management co-published by the National Archives of Canada and Treasury Board Secretariat. The series is designed to help all departments manage information as a corporate resource and meet the requirements and standards set by the various policies on information holdings and information technology.



Guide to the Review of the Management of Government Information Holdings

Exposure Draft (January 1994)

©Minister of Supply and Services Canada 1994
Cat. No. BT32-36/11-1994
ISBN 0-662-60261-7

ISSN 1188-6315
Information Management Partnership Publishing

AUG 0992

Contents

Executive Summary	1
Acknowledgments	2
Introduction	3
■ Background	3
■ Purpose and Scope of the Guide	3
■ Roles and Responsibilities	4
Chapter One	
Management of Information	6
■ Overview Description	6
■ Information Life Cycle Model	8
■ Key Attributes of Information	10
Chapter Two	
Planning a Review of Management of Information	12
■ General Issues	12
■ Planning and Scoping Issues	13
Chapter Three	
Management and Coordination	16
■ Framework for the Management of Information: Objective 1	16
■ Framework for the Management of Information: Objective 2	17
Chapter Four	
Information Planning	19
■ Service to Users: Objective 3	19
Chapter Five	
Collection, Creation, Receipt	21
■ Service to Users: Objective 4	21
■ Service to Users: Objective 5	22

Chapter Six	
Organization, Transmission, Use and Retrieval	24
■ Service to Users: Objective 6	24
■ Service to Users: Objective 7	25
Chapter Seven	
Storage, Protection and Retention	26
■ Service to Users: Objective 8	26
■ Service to Users: Objective 9	27
Chapter Eight	
Disposition Through Transfer or Destruction	29
■ Service to Users: Objective 10	29
Appendix A: Glossary	31
Appendix B: References	33
Appendix C: Linkages to Information Technology	34

Executive Summary

The Guide was written to help managers and staff assess the management of government information holdings (MGIH) in their own institutions. The Guide will also help auditors and evaluators conduct formal reviews of the management of government information. Throughout the Review Guide, the emphasis is on good practices for managing information. Although the Guide excludes the main part of the Management of Information Technology policy, it promotes the need to establish linkages between information technology and information holdings.

The Review Guide was developed by the National Archives under the guidance of an interdepartmental work group. Nearly forty officials in central agencies, lead agencies and line departments commented on earlier drafts of the Review Guide. These officials represented corporate policy planning, information collection, records management, data management and library services functions, as well as audit and evaluation and information management programs.

The management of information involves many information-based functions, including corporate policy and planning, data management, telecommunications, office systems and computer support, records management, library services, information collection, forms management, access to information, and privacy. The management of information also involves such media as paper, maps, photos, films, plans, videos, microfilms, and tapes. Within an institution, therefore, a review could potentially cover a broad range of functions and media.

Chapters four through eight of the Review Guide are based on the information life cycle model: planning; collection, creation, and receipt; organization, transmission, use and retrieval; storage, protection and retention; and disposition through transfer or destruction. A review can cover any or all aspects of the information life cycle.

The Guide presents useful information to help institutions assess the effectiveness of their implementation of the MGIH policy.

Acknowledgments

The guide was prepared by the National Archives of Canada under the direction of the Interdepartmental Work Group on the Evaluation of Information Management Policies. Work group participants were from Finance, Industry Science and Technology, National Archives, National Defence, National Library, Office of the Comptroller General, Revenue Canada, Taxation, Government Services Canada (formerly Supply and Services) and Treasury Board. The Treasury Board Secretariat has an overall interest in policy implementation and audit and evaluation. The National Library of Canada has an interest in published material, and the Public Opinion Research Group of Government Services Canada is concerned about information collection. Groups from line departments contributed to a number of areas, including corporate policy planning, information collection, records management, data administration, library services, and audit and program evaluation.

The guide also draws on the experience and ideas of individuals in the following organizations:

Communications Canada
Energy, Mines and Resources Canada
Environment Canada
Finance Canada
Health and Welfare Canada
Industry, Science and Technology Canada
National Archives of Canada
National Defence
National Library of Canada
National Research Council Canada
Office of the Comptroller General
Public Service Commission of Canada
Public Works Canada
Revenue Canada, Taxation
Secretary of State of Canada
Statistics Canada
Government Services Canada
Transport Canada
Treasury Board Secretariat
Veterans Affairs Canada

Introduction

Background

Treasury Board Secretariat has consolidated the following policies under the concept of information management: Records Management, Government Information Collection and Public Opinion Research, Micrographics, EDP Records Management, and Forms Management. This focuses attention on the importance of information in supporting decision making and the delivery of programs and services. Information also permits institutions to hold themselves accountable pursuant to legislative and policy requirements. Information management is the coordinated management of both information holdings and investments in information technology.

Information is a valuable resource and a critical factor in the achievement of corporate objectives. Treasury Board Secretariat has recognized this in its publication *Enhancing Services: Through the Innovative Use of Information and Technology — Strategic Direction for the 90s*. Information management, including the planning, directing and controlling of information holdings and investments in information technology, is therefore important to help achieve corporate goals and to deliver programs and services. The review of this important area, through self-assessment, or audit and evaluation, is a good management practice.

Purpose and Scope of the Guide

As a concept, information management has many interpretations. For purposes of this Guide, we will use the description of information management as discussed in the Background section. The Treasury Board policies on the Management of Government Information Holdings (MGIH) and Management of Information Technology (MIT) are components of information management. The Treasury Board Foreword on Information Management states that linkages between information technology and information holdings should be established to the extent that they are useful and meaningful. In this context, the Review Guide addresses the MGIH component of information management, as well as the linkages to information technology. (See Appendix C for an explanation of linkages to technology.) However, the main part of the MIT policy is not addressed by the Guide.

The Guide was written to help government institutions review their management of information practices. Specifically, it is intended to assist institutions in self-assessment. Managers or staff may wish to review their own practices regarding the management of information on a periodic basis. In addition, the Guide is intended to assist auditors, evaluators and reviewers by serving as a tool for the planning and conduct of reviews of the management of information.

The emphasis of the Guide is on good practices for the management of information. This is reflected by the structure of the review chapters of the Guide which are based on two key themes: management issues (chapter 3) and service to user issues (chapters 4 through 8). Although references are made in the review chapters to the MGIH policy, the Guide is not a compliance checklist. Reviewers will have to assess the substance of their findings in order to draw conclusions about policy compliance and performance (i.e., is the *intent* being achieved as well as the *letter* being adhered to?).

The word information can have many meanings. For purposes of the Guide, the terms "information" and "information holdings" are synonymous. (Appendix B provides a glossary of definitions used for purposes of this Guide.) The emphasis of this Guide is to promote the cost-effective and coordinated management of federal information holdings. Throughout the Guide, the appropriate term is used in the context of the particular law, policy or activity being discussed.

Note: This document is not intended to serve as a definitive guide to the review of the management of information. Rather, it presents a basis for the review of a broad area. Readers should supplement their review procedures according to the nature and extent of the review planned. Appendix A provides many additional references that a reviewer might use to supplement this Guide.

If readers have any questions regarding the content or use of this Guide, they should contact the Information Management Standards and Practices Division, Archives and Government Records Branch, National Archives.

Roles and Responsibilities

The information management policies refer to many stakeholders. A reviewer should be cognizant of the roles and responsibilities of these stakeholders in terms of their relationship to, and impact on, the institution. Stakeholders include the following:

The institution is responsible and accountable for implementation of the MGIH policy. Management must designate a senior official to represent the institution for purposes of the MGIH policy. The infrastructure of institutional policies and procedures for the management of information should establish operating requirements that reflect the MGIH policy. The operating requirements should give direction to program managers and functional specialists, and provide guidance concerning the organization, description, use and retrieval, as well as the storage, protection, retention and disposal of the institution's information holdings. Everybody in the institution has some responsibility for the management of its information holdings.

Treasury Board Secretariat, Administrative Policy Branch, is accountable for the development and general interpretation of the MGIH policy, and for evaluating the policy to ensure its integrity and continued relevance, its effectiveness in achieving the stated objectives, and the policy's appropriateness in the context of overall government direction and changes in the management environment. The Branch is also responsible for leadership and support of federal internal audit and program evaluation groups. It provides advice and assistance to institutions, assesses audit and evaluation practices, fosters a professional community for auditors and evaluators, and oversees selected audits as well as central evaluations.

The Chief Informatics Officer for the federal government and the supporting Office of Information Management, Systems and Technology have the responsibility to provide a government-wide focus for the effective management of information technology. This mandate includes the responsibility for directing the re-engineering of government administrative processes and leading their cross-functional integration; establishing the framework and actively supporting the re-engineering of the government's program delivery mechanism; and developing policy and standards related to information management and technology and related telecommunications activities.

National Archives has specific evaluation responsibilities on behalf of Treasury Board Secretariat in regard to the MGIH policy. In addition, it may report on significant problems or issues in the state of management of information holdings relevant to their identification, organization, storage, conservation, retention and disposal. It also has authority, under the *National Archives of Canada Act*, to control the destruction and disposal of the information holdings of government institutions (excluding published material), and the transfer of information of historic or archival importance to the National Archives. Within the context of its mandate to facilitate the management of government records and its leadership role in the management of government information holdings, the National Archives leads the implementation of the framework for evaluating the management of government information holdings. The Archives performs this function in collaboration with Treasury Board Secretariat, National Library, Public Opinion Research Group of Government Services, Canadian Centre for Management Development, internal audit and program evaluation groups, and information management groups of government institutions.

National Library is responsible for identifying, acquiring, recording and making available Canada's published heritage, regardless of format. The major tool for this responsibility is the national bibliography, *Canadiana*. Federal government publications are an important part of Canada's heritage. The National Library also acts as the central point for facilitating resource sharing among Canadian libraries. The National Library fulfils this responsibility through union catalogues and lists used to identify and locate library holdings for interlibrary loan. A number of articles within the *National Library Act* refer directly to the coordination of federal library activities including the disposal of surplus published materials. In addition, the National Library has specific evaluation responsibilities related to published material.

Internal Audit Groups are responsible for including in their audit of information management an assessment of the degree of compliance with the MGIH Policy. This is in addition to the customary responsibility of internal audit to assess the effectiveness of the management framework in ensuring the achievement of operating objectives, the economical and efficient use and protection of resources, and the integrity of information.

Program Evaluation Groups are responsible for evaluating the continued relevance, success and cost-effectiveness of federal programs. Where institutions provide information to the public, or to groups outside the institution, program evaluation may look at the provision of this information in terms of its relevance, success and cost-effectiveness.

Public Opinion Research Group, Government Services Canada, is the central reporting agency to which all proposals regarding information collection and public opinion research must be sent. The POR Group is responsible for assessing the public opinion content of the proposal, determining if approval by the Cabinet Committee on Operations is required, and issuing authorization numbers allowing institutions to initiate contracting procedures for approved projects.

Canadian Centre for Management Development provides advice and guidance to institutions in developing institutional histories, case studies and profiles.

Chapter One **Management of Information**

Overview Description

Government by its very nature is an information-intensive service provider. Good information management practices can enhance government productivity and service quality, and decrease the cost of administration. Information is increasingly recognized as an important primary resource — along with finance, personnel and assets — that needs to be effectively managed. Hence, awareness of the need for good practices in the management of information is rising.

The other primary resources, i.e. finance, personnel and assets, usually have a recognizable functional identity within an institution. If you have questions regarding the management of finance or personnel or assets, you can usually find someone — or some group — in the institution to deal with. In contrast, the management of information is much more multidisciplinary. Information-based functions within institutions include obvious groups such as records management, data management and library services, as well as perhaps less obvious functions such as public opinion research.

The multidisciplinary nature of the management of information leads to some challenging planning and scoping issues, which are elaborated on later in the Guide. For purposes of the Guide, information-based functions will be used as a generic term to include the information management disciplines or functions involved. Another perspective on the complex, multidisciplinary nature of the management of information is provided by the variety of laws and policies that affect information. Figure 1 lists many of them. In addition, some institutions have information-related legal and policy requirements that relate to their particular missions. Reviewers should note that some policies and regulations may take precedence over others, and they should look to the particular circumstances of their institution before deciding on the hierarchy of applicable authorities.

Managing Information in Canadian Government Institutions: Legislation and Policy

Legislation

Access to Information Act and Regulations

Acts specific to each institution

Canada Evidence Act

Copyright Act

Emergency Preparedness Act and the Emergencies Act

National Archives of Canada Act

National Library Act

Official Languages Act

Privacy Act and Regulations

Treasury Board Policy

Information Management volume of the Treasury Board Manual:

(a) Foreword

(b) Management of Government Information Holdings (MGIH) policy

(c) Management of Information Technology (MIT) policy

Government Security policy

Government Communications policy

Access to Information policy

Privacy policy

Figure 1

Information Life Cycle Model

Figure 2 provides a model to assist in the review of the management of information. The model shows the stages information holdings pass through during their life cycle.

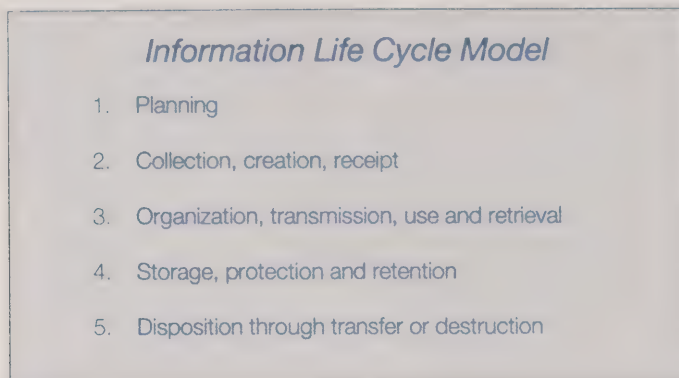


Figure 2

Each stage of the life cycle can be used as a basis to review an integral part of the management of information holdings (see Chapters 4 through 8). In addition, a review can look at the overall management framework, i.e. the management of the entire life cycle and the context in which it operates (see Chapter 3).

Whether at the corporate or program level, an organization uses the information life cycle as a framework within which to manage its information. Increasingly, organizations are considering their requirements for information along with their requirements for people, accommodation and financial resources.

1. Planning

The planning stage involves assessing how to meet the needs of the institution for operational, legislative and policy purposes. The MGIH policy states that institutions should identify their information needs as early as possible in the project or management cycle. In keeping with that concept, institutions should collect, create or generate only what information they require. They should also make sure the information does not already exist in the institution or that it is readily accessible to the institution. Information should be kept only as long as it is of value. In addition, when planning information systems, or making enhancements to existing information systems, institutions should identify and include all the important parameters related to MGIH.

In the planning stage, institutions should identify their own information needs for each of the stages in the information life cycle. The subsequent collection, creation and/or generation of information should be directly linked to the needs that have been identified. The information holdings that result should be organized, stored and protected. Finally, information of no further use or value to the institution should be disposed of pursuant to provisions of the *National Archives of Canada Act* and the *National Library Act*.

2. Collection, creation, receipt

As stated above, planning should determine what information should be collected, created or received, based on operational needs and legislative or policy requirements. This suggests that generating or gathering of information should be articulated in terms of the nature of information needed (*what*), its operational, legislative or policy purpose (*why*), which persons or groups of the institution will have custody and use of the information (*who*), the frequency of need (*when*), and whether it is to be generated internally or gathered from other sources (*where and how*).

Treasury Board's MGIH policy states some additional requirements concerning the collection of information. Government institutions are required to avoid collecting information that is already available, minimize the response burden and costs associated with collection, and collect personal information in accordance with the *Privacy Act*. In addition, in the case of public opinion research, institutions must seek approval of the Cabinet Committee on Operations through the Public Opinion Research Group of Government Services Canada.

3. Organization, transmission, use and retrieval

In order to maximize the value of information holdings, they should relate to the needs of the institution. Consequently, institutions should identify and describe their information holdings to meet their operational requirements (decision making and program delivery) and to meet legislative or policy requirements. Description provides context and meaning. Information holdings also should be organized or arranged in a logical manner that facilitates access by users. In this regard, access includes transmission, use and retrieval.

In the transmission, use and retrieval of information, users should respect the applicable legal and policy constraints, including the access to information and privacy legislation, and the Government Security policy. In addition, the MGIH policy requires that information holdings of government institutions be identified in appropriate government public reference sources and that information holdings be available to the public and for use within the government — subject to legal and policy constraints.

In addition, institutions must recognize the importance of having qualified people and the right equipment to facilitate the transmission, use and retrieval of information. These two factors — the human and physical resources — can greatly affect the value of information holdings, particularly in rendering information available to users.

4. Storage, protection and retention

Information of continuing relevance to the business of the institution should be stored in media appropriate to the characteristics of the information. That is, the media chosen (paper, books, microfilm, computer diskettes, magnetic computer tape, etc.) should be selected to facilitate user accountability, the length of time required to satisfy business needs, and archival or historical requirements. To preserve the corporate memory, information holdings need to be protected against unauthorized loss, access, use, alteration, destruction or alienation (i.e., transfer outside the control of the government).

Institutions keep information holdings as long as they are useful for decision making, program operations and service delivery. As well, the requirement under MGIH to retain information holdings that serve to reconstruct the evolution of policy and program decisions should guide institutions in this matter.

5. Disposition through transfer or destruction

The corporate memory of the Government of Canada includes all government information holdings which are created, collected or received by government institutions to meet their operational needs and the requirements of legislation and policy. These information holdings should be disposed of through destruction or by transfer to the control of the National Archives or National Library when institutions have no further operational need or legislative or policy requirement for keeping the information holdings, and when authority for disposal has been granted by the National Archives or the National Library.

Key Attributes of Information

Six attributes relating to the quality of information which are useful as a basis to review and assess the management of information within institutions are listed in Figure 3. While these attributes are presented as separate items for descriptive and analytic purposes, they are interrelated.

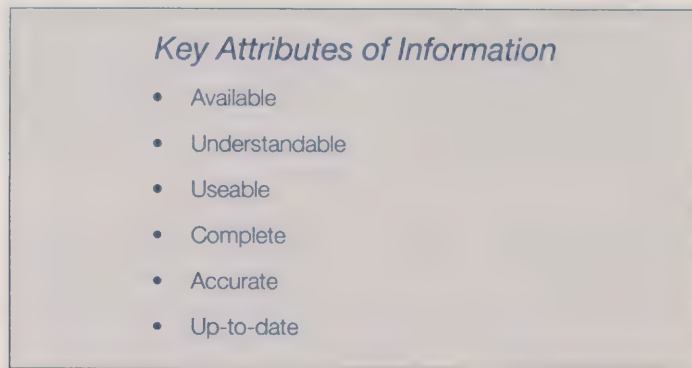


Figure 3

Available

Throughout their life cycle, information holdings should be available to those who require them. This means that information — regardless of the medium used — must be accessible to users, for retrieval and use when they need it. In short, information must be accessible on a timely basis. Where information technology is used for storage or transmission, the technology should be available to users in order to facilitate retrieval and use of information.

Understandable

To be of any use, information holdings need to be understandable. This means that identification and description of information holdings must be meaningful to users. For example, technical information described in abbreviated terms understood by technical experts may not be understood by other users.

Useable

Information needs to be useable by those who require it. This means that the information must relate to the purposes for which it was created, collected or received. In other words, the content must be applicable or relevant to users. In addition, the information must be in a form that can be used by the persons who need to use it. Both the content and form of information should provide for efficient and effective use of information holdings.

Complete

Users may need a variety of information in support of decision making or program delivery. Information holdings should be able to meet the needs of every program within the institution.

Accurate

Information needs to be correct. The accuracy of information can affect decision making and program delivery.

Up-to-date

Another attribute of the quality of information is whether or not it is up-to-date. Information holdings need to contain the most current information relevant to user needs. A lack of up-to-date information can impair decision making and program delivery. Anyone planning to collect or create information should take into consideration the requirements for keeping the information up-to-date.

Chapter Two

Planning a Review of Management of Information

General Issues

A review of the management of information may include any or all of the following components: management and coordination (Chapter 3); information planning (Chapter 4); collection, creation, receipt (Chapter 5); organization, transmission, use and retrieval (Chapter 6); storage, protection and retention (Chapter 7); and disposition through transfer or destruction (Chapter 8). A review of the management of information could also be part of a larger review, where it is a subset of a review of many other management issues.

In addition to the components covered in Chapters 3 through 8, it is important that a review of the management of information also consider the quality of people (human resources) and the adequacy of equipment (physical resources) involved. Further, the attributes of information (discussed in Chapter 1) can be used as a basis to analyze and comment on the management of information.

Some of the general issues and questions that can be addressed in a review are listed below, along with a reference to the relevant chapter of the Guide.

Issue	Question	Reference
1. Assessing overall corporate management of information holdings	Is the corporate framework for the management and coordination of information adequate in terms of the economic, efficient and effective management of information?	Chapter 3
2. Assessing information planning	Have information needs been analyzed and do information holdings relate to information needs?	Chapter 4
3. Assessing the generation and gathering of information	Does the information collected, created or received relate only to user needs, and is unnecessary collection avoided and response burden minimized?	Chapter 5
4. Assessing the identification, description, access and use of information	To what extent are information holdings organized and distributed such that information is easily retrieved and used?	Chapter 6

Issue	Question	Reference
5. Assessment of protection and preservation of corporate memory	Is information stored, protected and retained as long as it is required to support operational needs and accountability requirements?	<i>Chapter 7</i>
6. Assessing the disposition of information holdings	Are information holdings of permanent value transferred to the control of the National Archives or the National Library as required, and are other holdings destroyed when there is no further operational need or accountability requirement?	<i>Chapter 8</i>

Planning and Scoping Issues

Terminology

The terminology used in this Guide is consistent with that of the Treasury Board information management policies. However, this terminology may differ from that used within individual government institutions. Therefore, users of this Guide are reminded that titles, activity descriptions and other terms within their institutions may be defined differently. For example, the terms “computer support,” “informatics” and “information systems management” may be used by different organizations to mean the same thing. Clarity in the meaning of titles and terms will be important when planning a review of the management of information.

Diversity of Information-Based Functions and Information Media

Management of information involves many functions as well as various media. Each information-based function has its own detailed practices and procedures. Also, characteristics of the storage media are quite different. For example, practices for storage, protection and transmission of microfilm are quite different from those for electronic media.

The issues to be examined and the level of detail required, depend upon the context of the review. A review might look at some issues in the context of the MGIH policy across various functions and media. For example, information retrieval could be reviewed across all information-based functions and media. Alternatively, a review might look at detailed issues pertaining to a particular function or to a particular medium. For example, a review of the library function might look at specific aspects of the handling of books and periodicals. This may require a much more detailed and specific set of review objectives, criteria and questions/practices in order to supplement those set out in this Guide.

It will be useful to identify which functions and which media will be included in the scope of a review. A review of MGIH might cover some or all of the following:

- Corporate policy and planning
- Data management
- Telecommunications
- Office systems and computer support
- Records management
- Library services
- Information collection
- Public opinion research
- Forms management
- Access to information
- Privacy
- Security
- Ministers' offices (refer to MGIH Guideline 9 and the *National Archives Act*)

If managed outside the above-mentioned functions, a review of MGIH will include the management of records or published material in the following media:

- paper
- maps
- photos
- films
- plans
- videos
- microfilms
- tapes

Type of Review Performed

The Guide does not differentiate between "self assessment," "internal audit" or "program evaluation" issues. It is left to reviewers to decide whether or not to cover specific issues and in what context this will be done. The review of some issues will, however, be viewed as critical by National Archives for purposes of its evaluation and reporting responsibilities under the MGIH policy. Specifically, National Archives is concerned with the identification, organization, storage, conservation, retention and disposal of information holdings. Hence, institutions should discuss the scope of their reviews with National Archives before undertaking them. Likewise, where reviews will cover published materials, institutions should discuss the scope of reviews with National Library before undertaking them.

Magnitude of Information-Based Functions

Particularly in large departments, a review of the management of information may or may not include all components of the functions under review. A review should examine those components of a function, or issues, which are important to the institution as indicated by the reviewer's risk assessment or analysis. Consequently, reviewers may choose to include only certain aspects in a particular review.

Thus it is important to identify the scope of the review so that readers of the review report will understand what is included and excluded. Presumably, other major components of the function which are excluded from a current review would be included in some other review(s).

Level of Focus

A review can be conducted at different levels within an institution. It might examine only centralized functions (at headquarters), or only decentralized functions (in the regions), or both. Similarly, a review might cover only the corporate level or the branch level, or both. An additional dimension is whether a review would be performed on the basis of an institution's organization chart or whether the review would be conducted on a functional basis (i.e., functions which cut across the organization chart). The scope of a review should be clear as to the level of focus, so that users of the review report will understand the review results.

Chapter Three

Management and Coordination

Framework for the Management of Information: Objective 1

The institution's management structure facilitates effective coordination of all information-based functions.

Criterion

- 1.1 Accountability and responsibility for the management of information are assigned across the organization to senior management, information-based function specialists, line managers and staff.

Questions/Practices

- 1.1.1 Have responsibilities for the management of information been included in formal organizational documentation such as policies, procedure manuals, position descriptions, etc? Are responsibilities clearly described? Are accountabilities clearly explained?
- 1.1.2 Do managers, information specialists, and staff take into account the mission and strategic priorities of their institution in establishing responsibilities for the management of information? Are they aware of, and do they understand, their respective responsibilities for the management of information holdings, i.e. can they explain their responsibilities in discussions or in response to questions?
- 1.1.3 Are users at all levels aware of their own responsibilities regarding information holdings? Do they have the knowledge, skills and tools to exercise these responsibilities? For example, is information management an element of the orientation for new employees? Do users have printed or on-line guides to institutional holdings and do they know how to retrieve information from them?
- 1.1.4 Does the delegation of responsibilities, and the related reporting relationships in the organization provide avenues for senior management to resolve conflicts or overlaps between information-based functions? For example, if the security group of an institution is in a different branch than the office systems and computer support group and a conflict arises between these groups on an information security matter, is it clear which senior managers will be involved — and have the authority to resolve the conflict?
- 1.1.5 Are reports on the progress of information-based functions towards achievement of their plans forwarded to senior management or to the senior official responsible for the management of information holdings?

Criterion

- 1.2 A senior official is designated to represent the institution to Treasury Board Secretariat and other central agencies for the management of information holdings. (MGIH policy, requirement 1.)

Questions/Practices

- 1.2.1 Is a senior official clearly identified and recognized across the institution as the person who is designated for purposes of the MGIH policy? Are the role and responsibilities of the senior "designated official" clearly articulated and communicated throughout the organization?

- 1.2.2 Does the delegation of responsibilities, and related reporting relationships within the institution permit the designated official to speak for all the relevant information-based functions? If some information-based functions do not have an organizational link or reporting relationship to the designated official, how does the designated official represent them to central agencies? Also, how, for the purposes of the Information Management Plan and related activities, does the designated official for information holdings coordinate actions with the designated official for information technology?

Framework for the Management of Information: Objective 2

The institution ensures coordinated management of all of its information-based functions — leading to improved services and better program delivery.

Criterion

- 2.1 Linkages and common goals/needs among information-based functions are identified.

Questions/Practices

- 2.1.1 Have corporate information managers developed an infrastructure of policy, systems and procedures for managing information effectively? Does the infrastructure link separate information management functions in order to provide for coordination of goals and services?
- 2.1.2 To what extent does the institution's Information Management Plan (IMP) cover its various information holdings, including non-electronic media? If some information holdings are not included in the IMP, what are the reasons?
- 2.1.3 To what extent are opportunities for sharing information, services, etc. identified among information-based functions? Are common information requirements, services provided, user audiences, etc. identified in order to avoid possible duplication or overlap?
- 2.1.4 Are all stages of the information life cycle considered in exploring linkages and common goals/needs among information-based functions?

Criterion

- 2.2 Plans are established for the support requirements of information holdings in all media.

Questions/Practices

- 2.2.1 How do plans for the management of information link with support requirements for corporate and operational information holdings? For example, do plans incorporate requirements to ensure the widest possible access and use of information by users?
- 2.2.2 Do information plans address restrictions on the use and disclosure of information in recognition of privacy and security considerations?
- 2.2.3 Do information plans include retention and disposal provisions relevant to the nature of the holdings?

Criterion

- 2.3 A corporate inventory is maintained for managing the institution's information holdings.
(MGIH policy, requirement 1.)

Questions/Practices

- 2.3.1 Does the institution maintain a current, comprehensive and structured identification or classification system or systems which provide an effective means for organizing and locating information and, in composite form, comprise a corporate inventory for managing information holdings? When developing the corporate inventory, it may be useful for institutions to consult *Management of Government Information Holdings: Technical Specifications for an Automated Corporate Inventory of Holdings*.
- 2.3.2 Are the criteria that dictate what is in the inventory clearly defined? Is the corporate inventory kept up-to-date? How is this done? How often is it done? Does the inventory reflect the actual, current holdings of the institution?
- 2.3.3 Where the corporate inventory is a combination of systems, has the institution considered using a thesaurus function as a means to establish a more complete and effective linkage between the component systems? In some institutions, the implementation of a good thesaurus function has avoided the need to create a new corporate inventory. A good thesaurus function can link previously separate "islands of information."
- 2.3.4 Is there a periodic review of the relevance of the components of the corporate inventory? Who appraises the adequacy and need for particular information holdings and the related information technology? Are actions taken to eliminate unnecessary holdings and avoid duplication of holdings? Has the institution made information easier to share by encouraging greater compatibility among supporting technologies?
- 2.3.5 Does the corporate inventory include all information holdings under the control of the institution, including those held by individual managers and staff members? Where information is held by individuals, are the responsibilities and accountabilities for this information integrated with those for corporate information holdings — including the maintenance of the corporate inventory? In other words, does everyone understand what "under the control of the institution" means when applied to information held by individuals?
- 2.3.6 Do users find the corporate inventory helpful when they are looking for information? In other words, do they actually use the corporate inventory? Is there a system in place to measure user satisfaction?
- 2.3.7 How is information captured in order to maintain the inventory of information holdings? Does the system keep the inventory complete and up-to-date? Is information in all media captured, including electronic forms?

Chapter Four

Information Planning

Service to Users: Objective 3

Information holdings meet the operational needs of the institution and satisfy legislative and policy requirements.

Criterion

- 3.1 The information requirements for operational, legislative and policy purposes are identified and analyzed.

Questions/Practices

- 3.1.1 Has the institution identified and categorized information users within and outside of the organization? Have the information needs of users been identified? Have information holdings been analyzed to determine if the information needs of users can be satisfied by existing holdings?
- 3.1.2 Is dissemination of information to the public considered when planning new databases and information systems?
- 3.1.3 Has the value of information to users been assessed and balanced against the costs of providing the information?
- 3.1.4 Does the annual planning process for short- and long-term operational needs include analysis and planning of requirements for information holdings? Where program or subject matter representatives have planned substantive changes in their operations, have the related information needs been analyzed? Is information treated as a resource for planning purposes on the same basis as finance, personnel and assets?
- 3.1.5 For any new operational, legislative or policy requirements, are information needs identified, together with related information system requirements? (MGIH policy, requirement 2.) When was this done, and by whom?
- 3.1.6 Is duplication of holdings and technology applications avoided? Are the new information needs compared to existing holdings and information systems, both within the institution and those available outside the institution?

Criterion

- 3.2 Information management plans are coordinated with the support requirements for corporate and operational information holdings.

Questions/Practices

- 3.2.1 Do information management plans respond to program and management requirements for information, including the technological tools required to access, retrieve and use information?

- 3.2.2 To what extent are information holdings specialists (e.g. records managers, librarians, etc.) involved in information management planning, including the technology planning aspects? Often the responsibility for technology planning and acquisition is delegated to programs, branches and regions in order to better meet operational needs. The question becomes to what extent the need of information holdings for technological support is coordinated with the planning and acquisition of information technology? For example, is a reasonable proportion of the time spent on technology planning and the money spent on technology acquisition devoted to ensuring that the institution's information technologies are compatible?
- 3.2.3 Prior to proposing or developing new information systems, have existing information systems been assessed for their efficiency and effectiveness? (For further reference to the review of new computer systems, see the OCG's *Guide to the Audit of Systems Under Development*.)
- 3.2.4 Has the institution looked at ways of decreasing costs or providing more productivity or value with existing systems, either by combining systems, using new technologies, or using standardized applications? Does this assessment cover all stages of the information life cycle?

Criterion

- 3.3 Opportunities for information technology applications are assessed in relation to information holdings requirements.

Questions/Practices

- 3.3.1 How are potential technology applications identified and analyzed for information holdings which are not in electronic form? (For example, in some government departments, maps and blueprints are now created in digital form, but how far should these departments go to convert existing hard copy blueprints to digital form?) How is this analysis linked with corporate information technology planning and preparation of the institutions' Information Management Plan?
- 3.3.2 To what extent are information technology purchases based on the need to support information holdings? Are technology acquisitions made because they are needed to meet the functional requirements of both the institution and users?
- 3.3.3 To what extent are information technology alternatives considered and related to information holding support requirements as well as to user needs for such things as information transmission, retrieval and use? How do these information technology choices compare to alternatives in terms of costs, benefits, etc? (For further reference, see the OCG's *Guide to the Audit of End-User Computing*.)
- 3.3.4 Does the methodology for developing automated information systems take the need to support information holdings into account? When new automated information systems are planned and implemented, are the MGIH requirements identified?

Chapter Five

Collection, Creation, Receipt

Service to Users: Objective 4

The institution collects, creates and receives only the information that is necessary to meet its operational, legislative and policy requirements.

Criterion

- 4.1 The information collected or generated meets the identified needs.

Questions/Practices

- 4.1.1 Are holdings periodically reviewed in order to determine if the information continues to meet identified needs? (MGIH policy, guideline 4.1.) Are users periodically consulted to determine if information collected, created and received continues to meet their needs? How is this done? How often is this done?
- 4.1.2 Where users are also information providers (i.e., they are partly self sufficient in the collection, creation and receipt of information), is the information which they gather or generate reviewed periodically to determine if it is relevant and meets identified needs? Do the holdings meet the key attributes of information (see page 10 of Guide)?
- 4.1.3 Does the institution periodically review the use to which information is put? Where information holdings are available to users, do they actually use them? A lot of information may be collected because a need was identified years ago. If the institution stopped collecting the information now, would any person or program be affected?
- 4.1.4 Legislation or policies may demand that certain information be maintained by an institution. Are legislative and institution-specific policy requirements met as to information content?
- 4.1.5 Is unsolicited information received from outside the institution assessed for its relevance to the institution? Is the information transmitted quickly to the part of the institution responsible for dealing with that particular subject?

Criterion

- 4.2 Information collection is coordinated and meets with applicable requirements.

Questions/Practices

- 4.2.1 Does the institution have policies and plans for information collection, creation and receipt? Are these policies and plans linked to present and future user needs and/or legislative and policy requirements?
- 4.2.2 Is the coordination comprehensive? Are all information collection activities planned and accounted for, including those in the regions and various organizational units? Is information collection by agents (e.g. consultants) included? Are there controls in place to ensure that information collection policies are known throughout the institution and that collection plans are reported and coordinated at an early stage?

- 4.2.3 Has the institution ensured that information collection conforms to the applicable standards? For example, does the institution consult the Public Opinion Research Group (Government Services Canada) regarding information collection which qualifies as, or contains a component of, public opinion research?
- 4.2.4 Is information periodically reviewed in order to ensure that the requirements of the *Privacy Act* are respected? This might be done during the annual update of personal information banks required by Section 11 of the *Privacy Act*. (MGIH policy, guideline 4.1.)

Service to Users: Objective 5

The institution avoids collecting, creating and receiving information that is already available in order to minimize costs and response burden. (MGIH policy, requirement 3.)

Criterion

- 5.1 The costs of collecting, creating and receiving information are minimized. (MGIH policy, requirement 3.)

Questions/Practices

- 5.1.1 Does the institution know the costs of collecting, creating and receiving the information it uses? Given that users frequently collect, create and receive information themselves, are their costs (mainly time/salaries) identified, justified and kept to a minimum?
- 5.1.2 Are the costs of collecting, creating and receiving information commensurate with its value to the institution and users?
- 5.1.3 Where the same or similar information is collected, created and received for more than one user or one group of users, have opportunities been taken to meet common information needs through joint collection, joint creation or joint receipt of information? Where duplicate collection, creation and receipt of information exists, is it operationally and cost-justified?
- 5.1.4 Before information is collected, created or received, are existing information holdings reviewed to determine if the information needs can be satisfied by existing holdings or readily accessible external information sources? Would the costs of acquiring new information be justified? Is the information collected, created or received by the institution actually used?

Criterion

- 5.2 Response burden is minimized in the collection of information. (MGIH policy, requirement 3.)

Questions/Practices

- 5.2.1 Have respondents been identified and profiled in terms of the detail and frequency of the information being collected from them? (i.e., does the institution know what response burden it is currently placing on respondents?)

-
- 5.2.2 Have opportunities been taken to undertake joint collection or information sharing with other institutions where feasible? (MGIH policy, requirement 3.) Where information collection does duplicate or overlap with that of other institutions, is the continuing collection of this information justified, either by the need for more detail, or the need for more up-to-date information?

Criterion

- 5.3 Forms meet all statutory and policy requirements (MGIH policy, requirement 4).

Questions/Practices

- 5.3.1 Are forms, in both paper and electronic media, reviewed before they are put into use to ensure that applicable requirements are met? By whom? Are all forms used by the institution reviewed? If not, why not?

Chapter Six Organization, Transmission, Use and Retrieval

Service to Users: Objective 6

Holdings are organized in order to make the widest possible use of information. (MGIH policy statement.)

Criterion

- 6.1 Information holdings are organized in order to facilitate efficient access and retrieval by users, subject to legal and policy constraints.

Questions/Practices

- 6.1.1 Are users — both internal and external to the institution — satisfied with their access to and retrieval of information holdings? Is the information that users need available? Is it easy for them to retrieve? How is user satisfaction measured?
- 6.1.2 Do custodians of information holdings, e.g. Records Management, Library Services, Data Management, know the information needs of users? Do custodians tailor their services to better meet the needs of users for quick and easy access, e.g. retrieval response time, efficient and effective technology for transmission, friendly formats for use, etc? Do they tailor their services to meet user needs economically, efficiently and effectively? Do they use standards-based technology?
- 6.1.3 Are information holdings available for public dissemination? Are they sold to the public where appropriate and where there is significant demand? (MGIH policy, requirement 5.) Is the Depository Library System used to make information more widely available to the public?
- 6.1.4 Are information holdings available for use by other institutions within the government, subject to any legal or policy constraints, e.g. the *Privacy Act* and the Government Security policy? (MGIH policy, requirement 5.)
- 6.1.5 Does the institution have an up-to-date publications catalogue? Are all publications deposited in the institution's library? Is published material catalogued according to established standards? Is the resulting bibliographic information reported to the National Library's Union Catalogue or made available to other libraries by other means?
- 6.1.6 Is all material published by the institution easily accessible to decision makers within the institution and available to the public on request? (MGIH policy, requirement 5.) Does this include "grey literature"? (MGIH policy, guideline 11)
- 6.1.7 Are all confidences of the Queen's Privy Council managed in accordance with government-wide standards established by the Privy Council Office. (MGIH policy, requirement 1.)

Criterion

- 6.2 Information holdings are identified and described in a manner that is meaningful to users.

Questions/Practices

- 6.2.1 Are users satisfied that the organization and description of information holdings are such that information holdings are rendered understandable and useable? Are information holdings identified and described such that users can easily and quickly find the information they need?

Are the classification and thesaurus functions effective in helping users to identify and locate the information they need? Do the classification and thesaurus functions, as well as other means of identification and description, cross all media boundaries? Is grey literature identified and described so that users can have access to individual documents?

- 6.2.2 Does the institution keep track of electronic information on a basis consistent with other forms of media? Information stored on different media may be located in different places, under the custody and control of different information specialists. Therefore a common identification function such as a common classification system is needed.
- 6.2.3 Are information holdings identified and described in the appropriate public reference sources for use by the public (e.g. InfoSource)? Is information effectively disseminated where there is a duty to inform the public? (MGIH policy, requirement 5.)

Service to Users: Objective 7

Systems for information transmission, use and retrieval respond efficiently and effectively to the needs of users.

Criterion

- 7.1 Levels of service — in terms of getting information to users — are identified and meet operational needs and user requirements.

Questions/Practices

- 7.1.1 Does the institution attempt, on a periodic basis, to determine the level of user satisfaction with information products and services? Is formal feedback from users requested and received through mechanisms such as:
- user surveys?
 - questionnaires distributed at the completion of major service cycles, or selected intervals?
 - participation of user representatives on information management committees designed to solicit input and feedback?
- 7.1.2 Are the services of information specialists tailored to volume or demand requirements? Are resources shifted to meet changing user needs? Are considerations such as the following used:
- volume of activity, e.g. responses or information requests satisfied, on an annual basis?
 - response times for various types of requests?
 - number of user complaints or problems?

Criterion

- 7.2 Responsiveness to users is balanced against cost effectiveness.

Questions/Practices

- 7.2.1 Has the institution determined the full costs of existing information systems and services? Has the institution compared the cost of the existing systems and services to possible alternatives? Has the institution looked for ways of decreasing costs, e.g. by combining systems or dropping little used services or features?
- 7.2.2 Where new systems are developed, is there a requirement to integrate them with existing systems and/or to justify costs?

Chapter Seven **Storage, Protection and Retention**

Service to Users: Objective 8

The institution maintains information while it has operational value in terms of supporting decision making, program operations and service delivery and while it is required to meet legislative and policy requirements.

Criterion

- 8.1 The institution has identified and is protecting and retaining information on its projects, programs and policies to ensure continuity in the management of the organization. (MGIH policy, requirement 6.)

Questions/Practices

- 8.1.1 Does the institution identify and protect its essential information holdings (as defined in the *Guide to the Preservation of Essential Records* published by Emergency Preparedness Canada)? (MGIH policy, requirement 4.)
- 8.1.2 Is the way that information is stored and protected appropriate to the institution's operational needs and legislative and policy requirements? For example, do the storage media and location permit quick and easy access and retrieval by users?
- 8.1.3 Do protection measures prevent unauthorized access, retrieval, use, alteration, inadvertent loss or unauthorized destruction? Do protection measures provide for the survival of the environment in which information is held? Can important information be recovered in the event of a disaster?

Criterion

- 8.2 Storage and protection methods balance operational, legal and user requirements.

Questions/Practices

- 8.2.1 Are users satisfied that information holdings are useable, i.e. the holdings are in a form that can be used by the persons who need the information? Where holdings are stored on a medium other than paper, do users have the tools to gain access to the information? For example, if information is held in microform (microfilm or microfiche) is it immediately useable by those who need it or must it be transferred to another medium first? If a transfer of medium is necessary, can the information still be provided to users in a timely fashion?
- 8.2.2 Do protection measures satisfy legal and policy requirements without undue interference to users? For example, access to holdings should not be unnecessarily restricted because they have been over-classified (e.g. as "Confidential" or "Secret").
- 8.2.3 Is the level of protection commensurate with the level of risk and does it take into consideration user requirements for access and use?

Criterion

8.3 Information storage, protection and retention methods and costs are justified.

Questions/Practices

- 8.3.1 Is there an institution policy to permit individuals to hold information? Where individuals hold information, (e.g. on paper files, computer memory and diskettes) is this in fact consistent with the institution's policy for the custody of information holdings?
- 8.3.2 Do managers and staff understand that their files and computer workspace are included in the scope of legislative and policy requirements applicable to information holdings, e.g. the *Privacy Act*, *Access to Information Act*, *National Archives of Canada Act*, *National Library Act*, Government Security policy, Management of Government Information Holdings policy, Management of Information Technology policy, etc? In practice, the institution's information holdings specialists, records managers, librarians, data administrators, etc., cannot know what information each individual manager and staff member is holding. It is the responsibility of all employees to ensure the proper management of information holdings in accordance with applicable requirements.
- 8.3.3 Where individuals hold information, are all the associated costs recognized and justified? What is the cost of the storage area and computer memory? What is the cost of sorting and searching through additional quantities of information trying to locate specific information? How do these costs compare to using a corporate system to hold the same information? Obviously users will always prefer to hold some of their information. The question is to what extent is it operationally and cost-justified?
- 8.3.4 Do information storage and protection methods conform to government-wide standards for the transmission, maintenance and protection of information holdings (MGIH policy, requirement 4)?
- 8.3.5 Does the institution balance frequency and convenience of retrieval against storage costs regarding information not frequently or urgently required? For example, is older electronic information downloaded from main memory? Are less active records moved from main office areas to specialized, lower-cost storage facilities?

Service to Users: Objective 9

Information holdings that serve to reconstruct the evolution of policy and program decisions are retained. (MGIH policy statement.)

Criterion

- 9.1 The institution has a systematic process to ensure that information of enduring value which documents the evolution of the institution's policies, programs and major decisions is identified and retained. (MGIH policy, requirement 6.)

Questions/Practices

- 9.1.1 Has the institution identified what information should be retained in order to preserve the corporate memory?
- 9.1.2 Is this information stored and protected for long-term preservation? For example, will the storage media permit retrieval and use of this information for many years into the future?

9.1.3 Are institutional publications stored and protected in the institution's library?

9.1.4 Have migration strategies been implemented in order to convert information held in media with a short-term life to media with a long-term life? For example, compact discs have an estimated ten-year life before oxidation causes decay of the recorded information. New copies will have to be made periodically.

9.1.5 Are storage and retention practices for this information designed to protect against loss or destruction? Are originals kept secure, and copies made available for use?

9.1.6 Has the institution developed any documentation of its history, case studies or profiles in conjunction with the Canadian Centre for Management Development? (MGIH policy, guideline 10.)

Chapter Eight

Disposition Through Transfer or Destruction

Service to Users: Objective 10

Information holdings are disposed of through destruction or by transfer to the control of the National Archives or National Library, or to organizations outside the control of the Government of Canada, in accordance with the requirements of the *National Archives of Canada Act* and the *National Library Act*.

Criterion

- 10.1 All information holdings which are records (i.e. except published material) are scheduled for retention and disposal. (MGIH policy, requirement 6.)

Questions/Practices

- 10.1.1 Have all such information holdings in all media and in all locations been assigned retention periods? In the setting of retention periods, has duplication of holdings in different media and/or in different locations been considered?
- 10.1.2 Do the retention periods reflect the operational, fiscal and legal values that the information holdings have?
- 10.1.3 In the setting of retention periods, have the following costs been considered:
- computer and non-computer storage costs for both active and inactive information holdings?
 - costs connected with the retrieval and/or manipulation of information?
 - costs connected with the migration of information to different technologies to ensure its continued availability?

Criterion

- 10.2 The disposition of records occurs in accordance with the requirements of subsections 5(1), 6(1) and 6(3) of the *National Archives of Canada Act*.

Questions/Practices

- 10.2.1 Has the consent of the National Archivist been obtained for the disposition (including alienation) of all records in all media and in all locations? If not, has the institution made plans with the National Archives to obtain this consent?
- 10.2.2 Where the consent of the National Archivist for the disposition of records has not yet been obtained, are records, in the meantime, protected from destruction, deterioration or loss?
- 10.2.3 Has a Plan covering records disposition activities been signed with the National Archives? If not, when is a Plan to be signed?
- 10.2.4 If a Plan has been signed, is the institution meeting its commitments under the Plan?
- 10.2.5 Is the institution transferring archival and historical records to the National Archives in accordance with the terms and conditions agreed upon for their transfer?

- 10.2.6 Where the National Archivist has consented to the destruction of records, is the institution destroying such records in accordance with the records retention schedule the institution has established for the records?
- 10.2.7 Where the National Archivist has consented to the alienation of records, has the institution transferred the records to the jurisdiction concerned?
- 10.2.8 Have the records of agencies or programs which have ceased been transferred to the care and control of the National Archivist (where these records are not required by the institution or by any other federal institution)?

Criterion

- 10.3 Published material is disposed of in accordance with the requirements of the *National Library Act*.

Question/Practices

- 10.3.1 Does the institution have a library collection policy which includes the requirement for periodic inventory reviews (weeding)?
- 10.3.2 Does the library collection policy include criteria for identifying surplus material?
- 10.3.3 Does the institution's library coordinate the disposal of all surplus published material belonging to the institution, both government publications and other published material?
- 10.3.4 Does the institution consult the Canadian Book Exchange Centre (CBEC) of the National Library regarding disposal of surplus published material, including surplus stocks of institutional publications?
- 10.3.5 Does the institution follow the direction of the CBEC when disposing of surplus publications?

Appendix A: Glossary

The following list does not attempt to include all terms applicable to the management of information. The intent is to present a glossary of the most frequently used terms. Definitions taken from the MGIH policy are marked with an asterisk (*).

Alienation: The transfer of information holdings outside of the control of the Government of Canada.

Classification system: A logical and systematic arrangement of information holdings into subject groups or categories. The arrangement is based on schematic relationships among information. Numbers, letters or key words are used for identification.

Corporate memory: Information holdings which meet operational needs as well as the requirements of legislation and policy.

Government institution: Any department or ministry of state of the Government of Canada listed in the Financial Administration Act.

Grey literature: Documents distributed by their authors (individuals or organizational units) but not distributed through official government channels, e.g., Canada Communication Group (CCG), or departmental distribution services. Copies of grey literature are usually distributed in limited numbers.

Information collection: The planned gathering by or for an institution of any information (including personal information as defined in the *Privacy Act*) that is intended to be used for any government purpose. This definition includes, but is not restricted to, the collection of information for direct or indirect use in program planning, operation or policy development, or the provision of benefits, grants or services, whether that information is collected from persons (including employees of government institutions) businesses, institutions or other entities through surveys, interviews, reports, forms, questionnaires or any other formal or informal method.(*)

Some information collection is specifically exempt from selected requirements as they relate to government information collection and public opinion research.(*). This definition can be further clarified in the Management of Government Information Holdings (MGIH) policy. (*Treasury Board Manual, Information Management*, Chapter 2.)

Information holdings: All information under the control of a government institution, regardless of physical mode or medium in which such information may be stored. Without restricting the generality of the foregoing, this may include correspondence, memoranda, books, plans, maps, drawings, diagrams, pictorial or graphic works, photographs, films, microforms, sound recordings, videotapes, machine readable records, published material, and any other documentary material. Excluded from the definition are materials held by federal libraries which were not prepared or produced by or for the government.(*)

Information management: The coordinated management of both information holdings and investments in information technology.

Information needs: Those requirements for collecting data and creating information which are relevant and essential to the effective and efficient operation of a program or activity. Normally, they will derive from a statutory or other type of officially declared mandate (e.g. set out in *Estimates*).(*)

Information of historic or archival importance: Information which, in the opinion of the National Archivist, is of historic or archival importance and is to be transferred to the care and control of the Archivist in accordance with such agreements for the transfer of records as may be agreed on between the Archivist and a government institution.

Integration: The extent to which institutions have ensured that management of information holdings is included and coordinated as an integral part of the corporate management process.

Life cycle of information holdings: The stages of planning, collection, creation or receipt of information, its organization, retrieval, use, accessibility, and transmission, its storage, protection and retention, and, finally, its disposition through transfer to National Archives or National Library, or destruction.

Management framework: The framework of interrelated systems and practices adopted by management to achieve established objectives. The management framework includes built-in control systems that provide reasonable assurance to management that the specified objectives will be achieved.

Management of information holdings: Ensuring the planning, needs assessment, collection, creation, organization, maintenance and transmission of information which has quality, relevance, integrity, accessibility and currency, and includes its protection, retention, and proper disposal or archival preservation. (*)

Published material: An information product which has been created and edited for the purpose of distribution or sale. Material published by or for government institutions is deposited in federal library collections. (*)

Public opinion research: Any research that solicits the views of any segment of the public, including advertising research. (*)

Record: Any correspondence, memorandum, book, plan, map, drawing, diagram, pictorial or graphic work, photograph, film, microform, sound recording, videotape, machine readable records, and any other documentary material, regardless of physical form or characteristics and any copy thereof. (National Archives of Canada Act.)

Thesaurus function: An arrangement of classification terms or identifiers that can be used for indexing, searching and information retrieval. A thesaurus function brings classification terms or identifiers together based on logical relationships, e.g. synonymous words, related subject matters and hierarchical relationships.

Appendix B: References

In a review of the management of information holdings, reference must be made to related policies, guides and documents. Specific references will depend upon the issues and areas to be reviewed. The following list of references is not, therefore, definitive. The intent is to present a list of frequently used references which can be used to supplement and expand upon the details of this Guide.

- *Treasury Board Manual on Information and Administrative Management*, volume on *Information Management*
- *National Archives of Canada Act*
- *National Library Act*
- *Privacy Act*
- Privacy Regulations
- *Access to Information Act*
- Access to Information Regulations
- Access to Information and Privacy policies
- *Copyright Act*
- Government Security policy
- Government Communications policy
- Operational Guidelines for Information Collection and Public Opinion Research (Public Opinion Research Group, Supply and Services Canada)
- Handbook of Managerial Practices for Federal Libraries (National Library of Canada)
- *Guide to the Audit of Security* (Office of the Comptroller General, 1990)
- *Guide to an Audit of the Management Process* (Office of the Comptroller General, 1987)
- *Guide to the Audit of Systems Under Development* (Office of the Comptroller General, 1991)
- *Guide to the Audit of End-User Computing* (Office of the Comptroller General, 1991)
- Management of Government Information Holdings, Implementation Report No. 5: *Corporate Inventory of Information Holdings — Guide to the Structure, Data Model, Data Dictionary* (Treasury Board Secretariat, February 7, 1991)
- *Enhancing Services: Through the Innovative Use of Information and Technology, Strategic Direction for the 90s* (Treasury Board Secretariat, 1992)
- *General Records Disposal Schedules of the Government of Canada*
- *Disseminating Electronic Information: A Primer on Databases for Managers* (Treasury Board Secretariat, 1992)
- *Responsibilities and Good Practices* (Treasury Board Secretariat, 1992)
- *Management of Government Information Holdings: Technical Specifications for an Automated Corporate Inventory of Holdings* (Treasury Board Secretariat, 1992)

Appendix C: Linkages to Information Technology

As mentioned in the Introduction, the Treasury Board *Foreword* on Information Management says that linkages between information technology and information holdings should be established to the extent that they are useful and meaningful.

For purposes of the MGIH policy, linkages between information technology and information holdings can be made where technology is used for information management in an operational sense or to meet legislative or policy requirements. Consequently, some institutions may have to distinguish between information technology for such purposes and information technology for other purposes.

An obvious example would be a major office automation system which processes, stores and transmits information to users. In this case, the technology should be linked to the support requirements of the information holdings to ensure that all key attributes of information are met (i.e., the information is available, understandable, useable, complete, accurate and up-to-date). In addition, the technology should assist in meeting all applicable legislative and policy requirements such as privacy and protection. For example, the technology used may have to ensure that access to and retrieval of some information can be restricted to certain authorized users.

In many institutions, most of the information technology acquired and used is related to the processing, storage, communication and use of information for management, program delivery and accountability purposes. In these cases, the information technology is linked to the management of information holdings.

In some institutions, however, much of the information technology acquired and used has little or no such application. Instead, the technology is used for other purposes, such as controlling and guiding machinery and equipment. For example, the heating, cooling, elevator and security systems of most major buildings are computer controlled. In fact, a great proportion of electric and mechanized equipment is computer assisted, ranging from smaller things like wood lathes and gas chromatographs to larger items like wind tunnels, ships and aircraft. In maintaining, refitting or upgrading such equipment, some institutions make substantial expenditures on information technology.

It can be argued that a "number-crunching" computer used for scientific research and the navigational control system of a vessel are in fact processing information, and thus the term information technology is appropriate to them. While the purpose of this technology is quite different than that of an office automation system, both are described as information technologies for the purposes of Treasury Board policies.

It should also be noted that some technology purchases related to the management of information may not be categorized as information technology, because they are not computer related. For example, a microfilm reader and photocopier can also be called information technology, but they might be procured under an office equipment budget, not the information technology budget. This kind of equipment should also be linked to information holdings in terms of ensuring that all key attributes of information are met.

Linkages between information technology and information holdings should be made when technology is used to support information holdings. The linkages should identify how technology is contributing to the economic, efficient and effective management of information holdings.

Appendice C : Connexions aux technologies de l'information

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction, l'*Avant-propos* du manuel du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information indique que les connexions entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements doivent être établies dans la mesure où elles sont utiles et significatives.

Dans le cadre de la politique sur la GPDG, on peut établir des liens entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements lorsque la technologie est au service de la gestion de l'information au sens opérationnel, ou lorsque la technologie est utilisée pour satisfaire aux exigences des lois et des politiques. Par conséquent, certaines institutions peuvent avoir à établir des distinctions entre les technologies de l'information selon les fins et objectifs recherchés.

Un exemple évident serait un gros système de bureau automatique qui traite, stocke et transmet de l'information aux utilisateurs. Dans ce cas, la technologie doit être liée aux exigences de soutien des fonds de renseignements, afin d'assurer que l'on se conforme à tous les principaux attributs de l'information (c.-à-d. accessibilité, compréhensibilité, exploitabilité, intégrité, précision et actualisation de l'information). De plus, la technologie doit contribuer au respect de toutes les lois et politiques applicables, telles que la protection des renseignements personnels et leur sécurité. Par exemple, il se peut que la technologie utilisée doit assurer que l'accès à certains renseignements et leur repérage puissent être restreints à certains utilisateurs autorisés.

Dans de nombreuses institutions, la plupart des technologies de l'information acquises et exploitées ont trait au traitement, au stockage, à la communication et à l'utilisation de l'information nécessaire à la gestion, la distribution des programmes et la planification des responsabilités. Dans ces cas, les technologies de l'information sont liées à la gestion des fonds de renseignements.

Dans certaines institutions cependant, l'essentiel des technologies de l'information acquises et utilisées ont peu d'applications de ce type ou n'en ont aucune. La technologie sert plutôt à d'autres fins — p. ex., à la commande et au guidage des machines et équipements. Ainsi, les systèmes de chauffage, de refroidissement, d'ascenseurs et de sécurité de la plupart des grands édifices sont contrôlés par ordinateur. En fait, une grande proportion des matériels électriques et mécaniques sont assistés par ordinateur, depuis les chromatographies en phase gazeuse et les tours à bois, jusqu'aux systèmes plus gros tels que les souffleries, les navires et les aéroports. Pour réparer, moderniser ou remettre à neuf de tels équipements, certaines institutions engagent des dépenses substantielles dans les technologies de l'information.

On peut alléguer qu'un ordinateur de «calcul» utilisé pour la recherche scientifique et le système de commande de la navigation d'un vaisseau traitent en réalité de l'information; aussi l'expression «technologies de l'information» leur convient-elle. Bien que la fonction de cette technologie soit tout à fait différente de celle d'un système de bureau automatique, les deux sont considérées «technologies de l'information» au sens des politiques du Conseil du Trésor.

On doit aussi remarquer que certains achats de technologies associées à la gestion de l'information ne sont peut-être pas classés dans la catégorie des technologies de l'information, parce qu'ils ne se rattachent pas à l'ordinateur. Par exemple, un lecteur de microfilm et un photocopieur font aussi partie des technologies de l'information, même si on peut les acquérir à même un budget d'équipement du bureau, et non avec le budget réservé aux technologies de l'information. Ce type d'équipement doit aussi être relié aux fonds de renseignements pour s'assurer qu'il est conforme à tous les principaux attributs de l'information.

On doit faire des connexions entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements à chaque fois qu'une technologie est utilisée pour appuyer la gestion des fonds de renseignements. Les connexions doivent permettre de reconnaître la façon dont la technologie contribue à la gestion économique, efficace et rentable des fonds de renseignements.

Appendice B : Références

Dans une revue sur la gestion des fonds de renseignements, on doit se référer aux politiques, guides et documents qui s'y rattachent. Les références particulières sont fonction des thèmes et des domaines qui font l'objet de la revue. La liste de références qui suit n'est donc pas exhaustive. Elle énumère toutefois des documents fréquemment utilisés et pouvant servir à compléter et élargir les informations de ce guide.

- *Manuel du Conseil du Trésor sur la Gestion de l'information et la Gestion administrative, volume sur la Gestion de l'information*
- *Loi sur les Archives nationales du Canada*
- *Loi sur la Bibliothèque nationale*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- *Règlement sur la protection des renseignements personnels*
- *Loi sur l'accès à l'information*
- *Règlement sur l'accès à l'information*
- *Politiques sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*
- *Loi sur le droit d'auteur*
- *Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité*
- *Politique du gouvernement en matière de communications*

- Directives opérationnelles relatives à la collecte de renseignements et à la recherche sur l'opinion publique (Groupe de recherche sur l'opinion publique — Services gouvernementaux Canada)
- Manuel de pratiques de gestion pour les bibliothèques fédérales (Bibliothèque nationale du Canada)
- *Guide de vérification de la sécurité* (Bureau du Contrôleur général du Canada, 1990)
- *Guide de vérification du processus de gestion* (Bureau du Contrôleur général du Canada, 1987)
- *Guide de vérification des systèmes en cours d'élaboration* (Bureau du Contrôleur général du Canada, 1991)
- *Guide de vérification de la programmation par l'utilisateur ultime* (Bureau du Contrôleur général du Canada, 1991)

- Gestion des renseignements détenus par le gouvernement, rapport de mise en œuvre n° 5 : Répertoire central des fonds de renseignements — *Un guide pour en interpréter la structure, le modèle de données et le dictionnaire de données* (Secrétariat du Conseil du Trésor, 7 février 1991)
- *Améliorer les services en utilisant l'information et les technologies de façon novatrice — Orientation stratégique pour les années 90* (Secrétariat du Conseil du Trésor, 1992)
- *Plans généraux d'élimination des documents du gouvernement du Canada*

- *Diffusion de l'information électronique — Abécédaire des bases de données pour les gestionnaires* (Secrétariat du Conseil du Trésor, 1992)

- *Responsabilités et bonnes pratiques* (Secrétariat du Conseil du Trésor, 1992)
- *Gestion des renseignements détenus par le gouvernement : Spécifications techniques pour un répertoire central automatisé des fonds de renseignements* (Secrétariat du Conseil du Trésor, 1992)

Fonds de renseignements (information holdings) : Tous les renseignements détenus par une institution fédérale, quels que soient la forme des renseignements ou le support sur lequel ils sont enregistrés. Sans restreindre le caractère général de ce qui précède, ces renseignements peuvent comprendre de la correspondance, des notes de service, des livres, des plans, des cartes, des dessins, des diagrammes, des illustrations, des photographies, des films, des microtextes, des enregistrements sonores, des bandes vidéo, des documents exploitables sur machine, des publications et tout autre matériel documentaire. Cette définition ne comprend pas le matériel détenu par les bibliothèques fédérales qui n'a pas été préparé ou produit par le gouvernement, ou pour son compte. (*)

Gestion des fonds de renseignements (Management of information holdings) : s'entend de la planification, de la collecte, de la création, de l'organisation, du maintien et de la transmission de renseignements dont la qualité, la pertinence, l'intégrité, l'accessibilité et l'actualité sont reconnues, de l'évaluation des besoins en renseignements ainsi que de leur protection et de leur élimination ou de leur conservation dans les archives. (*)

Gestion de l'information (information management) : Gestion coordonnée des fonds de renseignements et des investissements dans les technologies de l'information.

Information d'importance historique ou archivistique (Information of historic or archival importance) : Information qui, selon l'Archiviste national, présente une importance historique ou archivistique, et doit être confiée à sa garde et son contrôle, conformément aux ententes relatives au transfert de documents conclues entre l'Archiviste et une institution fédérale.

Intégration (Integration) : Définit dans quelle mesure les institutions se sont assurées que la gestion des fonds de renseignements est incluse dans le processus de gestion ministérielle et coordonnée en tant que partie intégrante de celle-ci.

Institution fédérale (Government institution) : Tout ministère ou Secréariat d'état du gouvernement du Canada répertorié dans la Loi sur la gestion des finances publiques

Littérature grise (Grey Literature) : Documents distribués par leurs auteurs (personnes ou unités organisationnelles) mais non diffusés par le biais des canaux administratifs officiels tels que Groupe Communication Canada (GCC) ou les services de diffusion du gouvernement. Les copies de littérature grise sont en général distribuées en nombre limité.

Matériel publié (Published material) : Produit d'information qui a été créé et publié aux fins de distribution ou de vente. Le matériel publié par les institutions fédérales, ou pour leur compte, est versé dans les collections des bibliothèques fédérales. (*)

Mémoire institutionnelle (Corporate memory) : Fonds de renseignements conformes aux besoins opérationnels ainsi qu'aux lois et politiques applicables.

Recherche sur l'opinion publique (Public opinion research) : Toute recherche qui permet de solliciter l'opinion de n'importe quelle couche de la population, y compris les recherches publicitaires. (*)

Système de classification (Classification system) : Disposition logique et systématique des fonds de renseignements en catégories ou groupes de sujets. La disposition est fondée sur des rapports schématiques entre les renseignements. On utilise des chiffres, des lettres ou des mots clés pour l'identification.

Appendice A : Glossaire

Nous ne nous proposons pas d'inclure dans la liste suivante tous les termes applicables à la gestion de l'information. Nous ne visons qu'à fournir un glossaire des termes les plus fréquemment utilisés, suivis, entre parenthèses, du terme anglais correspondant. L'astérisque (*) indique les définitions extraites de la politique sur la GRDG.

Aliénation (Alienation) : Transfert des fonds de renseignements hors du contrôle du gouvernement du Canada

Besoins en information (Information needs) : Données qu'il faut recueillir et les renseignements qu'il faut établir pour assurer l'exploitation efficace et efficiente d'un programme ou d'une activité. En règle générale, les besoins en information découlent d'un mandat législatif ou d'un autre type de mandat déclaré officiellement (p. ex., énoncé dans le Budget des dépenses).(*)

Cadre de gestion (Management framework) : Ensemble des systèmes et des pratiques étroitement liés qui sont adoptés par la gestion en vue d'atteindre des objectifs établis. Le cadre de gestion inclut des systèmes de contrôle qui offrent une assurance raisonnable aux gestionnaires que les objectifs précisés seront atteints.

Collecte de l'information (Information collection) : Collecte organisée, par une institution fédérale ou pour son compte, de tous les renseignements (y compris les renseignements personnels selon la définition de la Loi sur la protection des renseignements personnels) devant servir aux fins du gouvernement.

Cette définition comprend, sans s'y limiter, la collecte de renseignements devant être utilisés directement ou indirectement pour la planification des programmes, l'élaboration d'activités ou de politiques, la prestation d'avantages, de subventions ou de services, peu importe si ces renseignements sont recueillis auprès de personnes (y compris les employés d'institutions fédérales), d'entreprises, d'institutions ou d'autres organismes au moyen de sondages, d'entrevues, de rapports, de formules, de questionnaires ou d'autres méthodes officielles ou informelles. (*)

Certains renseignements recueillis sont expressément dispensés des exigences se rapportant à l'inscription dans le Registre fédéral des collectes de renseignements et à la notification du Groupe de recherche sur l'opinion publique. (*) Cette définition peut être mieux clarifiée dans la politique sur la Gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG), (*Manuel du Conseil du Trésor, Gestion de l'information*, chapitre 2.)

Cycle de vie des fonds de renseignements (Life cycle of information holdings) : Étapes de planification, de création ou de réception de l'information; son organisation, son repérage, son utilisation, son accessibilité et sa transmission; son entreposage ou stockage, sa protection et sa conservation; enfin, sa disposition par transfert aux Archives nationales ou à la Bibliothèque nationale, ou sa destruction.

Document (Record) : Tous éléments d'information quels que soient leur forme et leur support, notamment correspondance, note, livre, plan, carte, dessin, diagramme, illustration ou graphique, photographie, film, microforme, enregistrement sonore, magnétoscopique ou informatisé, ou toute reproduction de ces éléments d'information (*Loi sur les Archives nationales du Canada*).

Fonction «synonymes (Thesaurus function) : Arrangement de termes de classification ou d'identificateurs servant à l'indexation, à la recherche et au repérage de l'information. Une fonction de synonymes regroupe les termes de classification ou les identificateurs selon des rapports logiques (p. ex., mots synonymes, sujets connexes et liens hiérarchiques).

- 10.2.5 Le transfert par l'institution de documents archivistiques et historiques aux Archives nationales se déroule-t-il conformément aux modalités acceptées?
- 10.2.6 Lorsque l'Archiviste national a autorisé la destruction de documents, est-ce que l'institution y procède conformément aux délais de conservation qu'elle a établis pour les documents?
- 10.2.7 Lorsque l'Archiviste national a autorisé l'aliénation de documents, l'institution a-t-elle transféré les documents à la juridiction concernée?
- 10.2.8 Est-ce que les documents des organismes ou des programmes abolis ont été transférés à la garde et au contrôle de l'Archiviste national (lorsque ces documents ne sont pas requis par l'institution ou par toute autre institution fédérale)?
- Critère**
- 10.3 On se défait du matériel publié, conformément aux exigences de la Loi sur la Bibliothèque nationale.
- Questions/Pratiques**
- 10.3.1 Est-ce que l'institution possède une politique de développement des collections, qui exige des revues périodiques de son répertoire (épuration)?
- 10.3.2 Est-ce que la Politique de développement des collections comporte des critères qui permettent d'identifier les documents en trop?
- 10.3.3 Est-ce que la bibliothèque de l'institution coordonne la disposition de tout le matériel publié en surnombre qui lui appartient, qu'il s'agisse des publications gouvernementales et de tout autre matériel publié?
- 10.3.4 Est-ce que l'institution consulte le Centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale en ce qui a trait à la disposition du matériel publié en surnombre, y compris des stocks en surnombre de publications institutionnelles?
- 10.3.5 Est-ce que l'institution suit la direction du CCEL lors de la disposition des publications en surnombre?

Huitième chapitre Disposition par transfert ou destruction

Service aux utilisateurs : Objectif 10

On se défait des fonds de renseignements par destruction ou transfert au contrôle des Archives nationales ou de la Bibliothèque nationale, ou encore à des organisations extérieures au gouvernement du Canada, conformément aux exigences de la Loi sur les Archives nationales du Canada et la Loi sur la Bibliothèque nationale.

Critère

10.1 On doit établir un calendrier de conservation et de disposition de tous les fonds de renseignements qui sont des documents, à l'exception du matériel publié (politique sur la GRC, exigence 6).

Questions/Pratiques

10.1.1 Est-ce qu'on a attribué des délais de conservation aux fonds de renseignements ainsi définis, quels que soient leur support et l'endroit où ils se trouvent? Lors de l'établissement des délais de conservation, a-t-on pris en compte la duplication des fonds sur différents supports ou dans différents emplacements?

10.1.2 Est-ce que les délais de conservation reflètent les valeurs administrative, fiscale et juridique que les fonds de renseignements possèdent?

10.1.3 Lors de l'établissement des délais de conservation, a-t-on pris en compte les coûts suivants :
• coûts de stockage sur ordinateur ou d'entreposage non informatisé pour des fonds de renseignements actifs et inactifs?

- coûts reliés au repérage et à la manipulation de l'information?
- coûts reliés au transfert de l'information vers d'autres technologies afin d'en assurer l'accessibilité continue?

Critère

10.2 La disposition des documents a lieu conformément aux exigences des paragraphes 5(1), 6(1) et 6(3) de la Loi sur les Archives nationales du Canada.

Questions/Pratiques

10.2.1 L'institution a-t-elle obtenu l'autorisation de l'Archiviste national portant sur la disposition (y compris l'aliénation) de tous les documents quels que soient leur support et leur emplacement? Si non, a-t-elle entrepris les démarches auprès des Archives nationales afin d'obtenir cette autorisation?

10.2.2 Lorsque l'autorisation de l'Archiviste national portant sur la disposition des documents n'a pas encore été accordée, est-ce que les documents sont protégés dans l'intervalle contre toute destruction, détérioration ou perte?

10.2.3 Est-ce qu'un Plan couvrant les activités de disposition des documents a été signé avec les Archives nationales? Sinon, quand une telle signature est-elle prévue?

10.2.4 Si un Plan a été signé, l'institution respecte-t-elle ses engagements décrits dans le Plan?

Questions/Pratiques

- 9.1.1 L'institution a-t-elle identifié l'information qu'elle doit conserver afin de préserver la mémoire institutionnelle?
- 9.1.2 Cette information est-elle entreposée et protégée en vue d'une conservation à long terme? Par exemple, est-ce que les supports de stockage permettront d'extraire et d'utiliser cette information pendant de nombreuses années à venir?
- 9.1.3 Les publications de l'institution sont-elles entreposées et protégées dans sa bibliothèque?
- 9.1.4 Est-ce que des stratégies de transfert ont été mises en oeuvre pour déplacer l'information entreposée sur des supports à courte durée de vie vers des supports à longue durée de vie? Par exemple, les disques compacts ont une durée de vie estimée à 10 ans avant que l'oxydation ne commence à détériorer l'information enregistrée. Il faudra donc en faire de nouvelles copies de façon périodique.
- 9.1.5 Est-ce que les méthodes d'entreposage et de conservation de cette information sont conçues pour la protéger contre la perte ou la destruction? Les originaux sont-ils gardés en toute sécurité, et a-t-on fait des copies de travail?
- 9.1.6 L'institution a-t-elle élaboré une documentation sur son évolution, des études de cas ou des profils conjointement avec le Centre canadien de gestion (politique sur la GRDG, directive 10)?

8.2.3 Le niveau de protection est-il compatible avec le niveau de risque, et tient-il compte des exigences de l'utilisateur quant à l'accès et l'utilisation?

Critère

8.3 L'entreposage, la protection ainsi que les coûts et méthodes de conservation de l'information sont justifiés.

Questions/Pratiques

8.3.1 Existe-t-il une politique de l'institution qui permette à des personnes de détenir des renseignements? Lorsque des personnes détiennent des renseignements (p. ex., sur dossier papier, en mémoire ou sur disquette d'ordinateur), cela est-il conforme à la politique de l'institution en matière de responsabilité des fonds de renseignements?

8.3.2 Les gestionnaires et le personnel comprennent-ils que leurs fichiers et zones de travail sont régis par les lois et politiques applicables aux fonds de renseignements — p. ex., la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur les Archives nationales du Canada, la Loi sur la Bibliothèque nationale, la Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité, la Politique sur la gestion des renseignements détenus par le gouvernement, la Politique sur la gestion des technologies de l'information, etc.? En pratique, les spécialistes des fonds de renseignements de l'institution, les gestionnaires de documents, les bibliothécaires, les administrateurs de données, etc., ne connaissent pas l'information que détiennent chaque gestionnaire ou membre du personnel. Il incombe à tous les employés d'assurer la gestion appropriée des fonds de renseignements, conformément aux exigences applicables.

8.3.3 Lorsque des personnes détiennent des renseignements, est-ce que tous les coûts associés sont reconnus et justifiés? Quel est le coût de l'aire d'entreposage et de la mémoire informatique? Quel est le coût associé au tri et à la recherche de quantités supplémentaires de renseignements lorsqu'on essaie de localiser une information particulière? Comment ces coûts se comparent-ils à ceux d'un système central qui contiendrait la même information? Bien entendu, les utilisateurs préféreront toujours conserver eux-mêmes certains renseignements. La question est de savoir quelle en est la justification opérationnelle et financière.

8.3.4 Est-ce que les méthodes d'entreposage et de protection de l'information sont conformes aux normes gouvernementales qui régissent la transmission, la mise à jour et la protection des fonds de renseignements (politique sur la GRDG, exigence 4)?

8.3.5 Est-ce que l'institution compare la fréquence et la commodité du repérage aux coûts d'entreposage de l'information qui n'est requise ni souvent ni de façon urgente? Par exemple, l'information électronique que peu ancienne est-elle déchargée de la mémoire centrale? Les documents moins actifs sont-ils transférés des principales aires de bureau vers des installations d'entreposage spécialisées à moindre coût?

Service aux utilisateurs : Objectif 9

Les fonds de renseignements qui servent à reconstruire l'évolution des décisions relatives aux politiques et aux programmes sont conservés (énoncé de la politique sur la GRDG).

Critère

9.1 L'institution dispose d'un processus systématique visant à assurer que l'information de valeur durable qui documente l'évolution des politiques, des programmes et des principales décisions de l'institution, est bien identifiée et conservée (politique sur la GRDG, exigence 6).

Septième chapitre Entreposage, Protection et Conservation Service aux utilisateurs : Objectif 8

L'institution conserve l'information tant que celle-ci présente une valeur opérationnelle en ce qui a trait à la prise de décisions, à l'exploitation de programmes et à la prestation de services, et tant qu'elle est exigée par les lois et politiques applicables.

Critère

- 8.1 L'institution a identifié des renseignements qu'elle protège et conserve pour ses projets, programmes et politiques, afin d'assurer une continuité dans la gestion de l'organisation (politique sur la GRDG, exigence 6).

Questions/Pratiques

- 8.1.1 Est-ce que l'institution identifie et protège ses fonds de renseignements essentiels — selon la définition donnée dans le *Guide sur la conservation des documents essentiels* publié par Protection civile Canada (politique sur la GRDG, exigence 4)?

- 8.1.2 Est-ce que la façon dont l'information est stockée et protégée convient aux besoins opérationnels de l'institution, ainsi qu'aux exigences des lois et des politiques applicables? Par exemple, est-ce que le support d'entreposage et son emplacement permettent un accès et un repérage rapides et faciles par les utilisateurs?

- 8.1.3 Est-ce que les mesures de protection de l'information empêchent l'accès, le repérage et l'utilisation non autorisés, de même que l'altération, la perte par inadvertance ou la destruction non autorisée? Ces mêmes mesures assurent-elles la préservation de l'environnement dans lequel les renseignements sont conservés? En cas de désastre, l'information critique peut-elle être récupérée?

Critère

- 8.2 Les méthodes d'entreposage et de protection sont conformes aux exigences opérationnelles et législatives, ainsi qu'à celles des utilisateurs.

Questions/Pratiques

- 8.2.1 Est-ce que les utilisateurs sont satisfaits que les fonds de renseignements sont exploitables, c.-à-d. que les fonds sont dans une forme facilement utilisable par les personnes qui ont besoin de l'information? Lorsque les fonds sont entreposés sur un support qui n'est pas du papier, les utilisateurs ont-ils les outils qui leur permettent d'avoir accès à l'information? Par exemple, si celle-ci est conservée sur microforme (microfilm ou microfiche), est-elle utilisable immédiatement par ceux qui en ont besoin, ou doit-elle être transférée d'abord sur un autre support? Si un transfert de support est nécessaire, est-ce que l'information est toujours accessible aux utilisateurs dans les délais?

- 8.2.2 Les mesures de protection satisfont-elles aux exigences des lois et des politiques sans trop de perturbations pour les utilisateurs? Par exemple, l'accès aux fonds ne doit pas être inutilement restreint sous prétexte qu'ils ont été surclassifiés (p. ex., code « confidentiel » ou « secret »).

Critère

7.2 La capacité de répondre aux utilisateurs est comparée à une analyse coût-efficacité.

Questions/Pratiques

7.2.1 Est-ce que l'institution a déterminé les coûts intégraux des systèmes et services d'informations existants? A-t-elle comparé le coût des systèmes et services existants à d'autres solutions de rechange? L'institution a-t-elle envisagé des mesures de réduction des coûts — p. ex., en combinant des systèmes ou en abandonnant des services ou ressources peu utilisés?

7.2.2 Lorsqu'on met au point de nouveaux systèmes, est-on tenu de les intégrer à des systèmes existants ou d'en justifier les coûts?

Critère 6.2 Les fonds de renseignements sont identifiés et décrits de façon significative pour les utilisateurs.

Questions/Pratiques

6.2.1 Est-ce que les utilisateurs sont satisfaits du fait que l'organisation et la description des fonds de renseignements les rend compréhensibles et facilement exploitables? Les fonds de renseignements sont-ils identifiés et décrits de façon que les utilisateurs puissent facilement et rapidement y trouver l'information dont ils ont besoin? Les fonctions de classification et de synonymes permettent-elles d'aider l'utilisateur à identifier et localiser le renseignement qu'il recherche? Est-ce que les fonctions de classification et de synonymes, ainsi que les autres moyens d'identification et de description, sont compatibles avec tous les supports? La littérature grise est-elle identifiée et décrite afin que les utilisateurs puissent accéder à des documents particuliers?

6.2.2 Est-ce que l'institution fait le suivi de l'information électronique de façon compatible avec d'autres types de supports? L'information stockée sur différents supports peut être placée dans différents endroits, sous la supervision et le contrôle de différents spécialistes de l'information. Une fonction d'identification commune est donc nécessaire (p. ex., un système de classification commun).

6.2.3 Est-ce que les fonds de renseignements sont identifiés et décrits dans les sources de références publiques appropriées accessibles au public (p. ex., InfoSource)? L'information est-elle diffusée de façon efficace, partout où l'on est tenu d'informer le public (politique sur la GRC, exigence 5)?

Service aux utilisateurs : Objectif 7

Les systèmes de transmission, d'utilisation et de repérage de l'information répondent de façon efficace et rentable aux besoins des utilisateurs.

Critère

7.1 Les niveaux de service — qui traduisent la facilité d'accès à l'information par les utilisateurs — sont identifiés et répondent aux besoins opérationnels ainsi qu'aux exigences des utilisateurs.

Questions/Pratiques

7.1.1 Est-ce que l'institution essaie, sur une base périodique, de déterminer le niveau de satisfaction de l'utilisateur qui a recours à des produits et des services informationnels? Demande-t-on aux utilisateurs leurs réactions et les reçoit-on par le truchement de mécanismes tels que :

- enquêtes auprès des utilisateurs?
- questionnaires distribués à la fin d'importants cycles de service, ou à des intervalles particuliers?
- participation de représentants des utilisateurs aux travaux de comités chargés de recueillir leurs suggestions et réactions?

7.1.2 Est-ce que les services des spécialistes de l'information sont adaptés aux exigences du volume et de la demande? Les ressources sont-elles réaffectées afin de permettre de répondre aux besoins changeants des utilisateurs? Les facteurs, tels que ceux qui suivent, sont-ils considérés :

- volume d'activité - p. ex., réponses ou demandes de renseignements fournies — sur une base annuelle?
- temps de réponse à divers types de demandes?
- nombre de plaintes d'utilisateurs ou de problèmes?

Sixième chapitre Organisation, Transmission, Utilisation et Repérage Service aux utilisateurs : Objectif 6

Les fonds de renseignements sont organisés de façon à optimiser l'utilisation de l'information (énoncé de la politique sur la GRDG).

Critère

- 6.1 Les fonds de renseignements sont organisés de façon à en faciliter l'accès et la recherche par les utilisateurs, sous réserve des contraintes imposées par les lois et les politiques.

Questions/Pratiques

- 6.1.1 Est-ce que tous les utilisateurs — qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur de l'institution — sont satisfaits de leur accès aux fonds de renseignements et du repérage de ces fonds? L'information dont les utilisateurs ont besoin est-elle accessible? Y ont-ils accès facilement? Comment la satisfaction des utilisateurs est-elle mesurée?
- 6.1.2 Les responsables des fonds de renseignements - Gestion des documents, Services de bibliothèque, Gestion des données - connaissent-ils les besoins en information des utilisateurs? Est-ce qu'ils adaptent leurs services afin de mieux répondre aux utilisateurs qui recherchent un accès rapide et facile — p. ex., temps de réponse d'une interrogation, technologie de transmission efficace et rentable, formats d'utilisation conviviaux, etc.? Adaptent-ils leurs services afin de répondre aux besoins des utilisateurs de façon économique, efficace et rationnelle? Utilisent-ils des technologies normalisées?
- 6.1.3 Est-ce que les fonds de renseignements peuvent être diffusés au grand public? Sont-ils vendus au public le cas échéant et lorsque la demande le justifie (politique sur la GRDG, exigence 5)? Utilisez-vous le Système de bibliothèque de dépôt pour rendre l'information plus largement accessible au public?
- 6.1.4 Est-ce que les fonds de renseignements sont accessibles à d'autres institutions du gouvernement, sous réserve des contraintes imposées par les lois et les politiques — p. ex., la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité (politique sur la GRDG, exigence 5)?
- 6.1.5 Est-ce que l'institution dispose d'un catalogue des publications à jour? Est-ce que toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'institution? Le matériel publié est-il catalogué selon les normes établies? L'information bibliographique produite est-elle consignée dans le Catalogue collectif de la Bibliothèque nationale, ou mise à la disposition d'autres bibliothèques par d'autres moyens?
- 6.1.6 Est-ce que tout le matériel publié par l'institution est facilement accessible aux décideurs de l'institution et au public sur demande (politique sur la GRDG, exigence 5)? Cela inclut-il la littérature grise (politique sur la GRDG, exigence 1)?
- 6.1.7 Est-ce que tous les documents confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada sont administrés conformément aux normes gouvernementales établies par le Conseil privé (politique sur la GRDG, exigence 1)?

Critère

5.2.2 A-t-on saisi les occasions d'entreprendre des collectes conjointement ou de partager de l'information avec d'autres institutions lorsque c'était possible? (politique sur la GRDG, exigence 3.)
Lorsqu'une collecte d'information fait double emploi avec celle d'autres institutions, ou lorsqu'il y a chevauchement, la poursuite de cette collecte est-elle justifiée par le besoin d'une information plus détaillée ou par celui d'une information plus à jour?

5.3 Les imprimés administratifs sont conformes à toutes les exigences relatives aux lois et aux politiques (politique sur la GRDG, exigence 4).

Questions/Pratiques

5.3.1 Les imprimés, qu'ils soient sous forme papier ou électronique, sont-ils revus avant qu'ils ne soient utilisés pour assurer le respect des exigences applicables? Qui s'en charge? Est-ce que tous les imprimés utilisés par l'institution sont revus? Si non, pourquoi?

Service aux utilisateurs : Objectif 5

- 4.2.3. L'institution s'est-elle assurée que la collecte de l'information est conforme aux normes applicables? Par exemple, est-ce que l'institution consulte le Groupe de recherche sur l'opinion publique (Services gouvernementaux Canada) en ce qui a trait à la collecte de l'information qui remplit les conditions d'une recherche sur l'opinion publique, ou contient une composante de cette dernière?
- 4.2.4. Est-ce que l'on revoit l'information de façon périodique afin de s'assurer que les exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels sont satisfaites? On peut procéder à cette revue pendant la mise à jour annuelle des banques de renseignements personnels — section 11 de la Loi sur la protection des renseignements personnels (politique sur la GRDG, directive 4.1).

Critère

- 5.1 Les coûts associés à la collecte, la création et la réception de l'information sont minimisés (politique sur la GRDG, exigence 3).

Questions/Pratiques

- 5.1.1 Est-ce que l'institution connaît les coûts associés à la collecte, la création et la réception de l'information qu'elle utilise? Etant donné que les utilisateurs recueillent, créent et reçoivent souvent eux-mêmes les renseignements, est-ce que leurs coûts (principalement temps et salaires) sont identifiés, justifiés et réduits au minimum?

- 5.1.2 Est-ce que les coûts associés à la collecte, la création et la réception de l'information sont compatibles avec la valeur qu'elle représente pour l'institution et les utilisateurs?

- 5.1.3 Lorsque l'information recueillie, créée et reçue est identique ou semblable pour plusieurs utilisateurs ou groupes d'utilisateurs, a-t-on pris en compte les options pour répondre aux besoins communs en information par le truchement d'une collecte, d'une création ou d'une réception de l'information conjointe? S'il y a duplication de collecte, de création et de réception de l'information, ceci est-il justifié du point de vue opérationnel et du coût?

- 5.1.4 Avant que l'information ne soit recueillie, créée ou reçue, a-t-on procédé à la revue des fonds de renseignements existants pour déterminer si les besoins en information peuvent être satisfaits par les fonds existants ou les sources de renseignements externes facilement accessibles? Est-ce que les coûts d'acquisition de nouveaux renseignements seraient justifiés? L'information collectée, créée ou reçue par l'institution est-elle réellement utilisée?

Critère

- 5.2 Le fardeau administratif est réduit lors des collectes de l'information (politique sur la GRDG, exigence 3).

Questions/Pratiques

- 5.2.1 Les répondants ont-ils été identifiés et leur profil a-t-il été établi quant aux détails et à la fréquence de l'information qu'ils fournissent (c.-à-d. est-ce que l'institution est au courant du fardeau administratif qu'elle impose actuellement à ses répondants)?

Cinquième chapitre Collecte, Création et Réception

Service aux utilisateurs : Objectif 4

L'institution ne collecte, crée et reçoit que l'information nécessaire au respect de ses exigences opérationnelles, législatives et politiques.

Critère

- 4.1 L'information recueillie ou générée satisfait aux besoins identifiés.

Questions/Pratiques

- 4.1.1 Est-ce que l'on effectue une revue périodique des fonds pour déterminer si l'information répond toujours aux besoins identifiés (politique sur la GRDG, directive 4.1)? Les utilisateurs sont-ils périodiquement consultés pour déterminer si l'information collectée, créée et reçue répond encore à leurs besoins? De quelle façon, et à quelle fréquence?
- 4.1.2 Lorsque l'utilisateur se transforme en fournisseur d'information (c.-à-d. qu'à la fois il collecte, crée et reçoit de l'information), procède-t-on à une revue périodique de l'information qu'il collecte ou produit, afin de déterminer si elle est pertinente et répond aux besoins identifiés? Est-ce que les fonds sont conformes aux principaux attributs de l'information (voir la page 11 de ce guide)?
- 4.1.3 Est-ce que l'institution revoit périodiquement l'utilisation qui est faite de l'information? Lorsque les fonds de renseignements sont accessibles aux utilisateurs, ces derniers y recourent-ils en réalité? On peut collecter beaucoup d'information parce que l'on a identifié un besoin il y a des années. Si l'institution cessait de collecter l'information maintenant, cela compromettrait-il un programme ou nuirait-il à quelque'un?
- 4.1.4 Les lois ou les politiques peuvent exiger qu'une institution tienne à jour certains renseignements. Est-ce que les exigences relatives à la loi et aux politiques propres à une institution sont satisfaites quant au contenu de l'information?
- 4.1.5 Est-ce que l'information extérieure non sollicitée reçue par l'institution est évaluée quant à sa pertinence pour cette dernière? L'information est-elle transmise rapidement au secteur de l'institution qui est chargé de traiter ce sujet spécifique?

Critère

- 4.2 La collecte de l'information est coordonnée et répond aux exigences applicables.

Questions/Pratiques

- 4.2.1 Est-ce que l'institution a élaboré des politiques et des plans relatifs à la collecte, à la création et à la réception de l'information? Ces politiques et plans sont-ils reliés aux besoins présents et futurs des utilisateurs, ainsi qu'aux lois et politiques applicables?
- 4.2.2 La coordination est-elle générale? Est-ce que toutes les activités de collecte de l'information sont planifiées et prises en compte, y compris celles des régions et des diverses unités organisationnelles? La collecte de l'information par des agents (p. ex., des consultants) est-elle incluse? Des contrôles sont-ils prévus afin d'assurer que les politiques de collecte de l'information sont diffusées dans toute l'institution, et que les plans de collecte sont consignés et coordonnés au début du processus?

- 3.2.2 Dans quelle mesure les spécialistes des fonds de renseignements (gestionnaires de documents, bibliothécaires, etc.) participent à la planification de la gestion de l'information, y compris aux aspects liés à la planification de la technologie? Souvent, la responsabilité en matière de planification et d'acquisition technologiques est déléguée aux responsables des programmes, des directions et des régions afin de mieux répondre aux besoins opérationnels. Il convient alors de se demander dans quelle mesure le soutien technologique des fonds de renseignements est coordonné avec la planification et l'acquisition des technologies de l'information. Par exemple, est-ce qu'une partie raisonnable du temps consacré à la planification technologique et des sommes consacrées à l'acquisition technologique assure que les technologies de l'information de l'institution sont compatibles?
- 3.2.3 Avant de proposer ou de développer de nouveaux systèmes informatiques, a-t-on évalué les systèmes informatiques existants quant à leur efficacité et leur rendement? (Pour plus de renseignements sur la revue des nouveaux systèmes informatiques, voir le *Guide de vérification des systèmes en cours d'élaboration*, préparé par le BCG.)
- 3.2.4 L'institution a-t-elle envisagé des façons de diminuer les coûts ou d'augmenter la productivité ou la valeur des systèmes existants, soit en les combinant, soit en utilisant de nouvelles technologies, soit encore en faisant appel à des applications normalisées? Est-ce que cette évaluation couvre toutes les étapes du cycle de vie de l'information?
- Critère
- 3.3 Les options en matière d'applications des technologies de l'information sont évaluées en relation avec les exigences relatives aux fonds de renseignements.
- Questions/Pratiques
- 3.3.1 Comment les applications technologiques potentielles sont-elles identifiées et analysées quant aux fonds de renseignements qui ne sont pas sous forme électronique? (Par exemple, dans certains départements ministériels, on crée maintenant des cartes et des bleus sous forme numérique; mais jusqu'ou ces départements devraient-ils aller pour convertir sous forme numérique les bleus qui sont sur papier?) Comment cette analyse est-elle liée à la planification centrale des technologies de l'information et à la préparation du Plan de gestion de l'information des institutions?
- 3.3.2 Dans quelle mesure les achats de technologies de l'information se fondent-ils sur le besoin d'appuyer les fonds de renseignements? Est-ce que les acquisitions de technologies sont faites parce qu'elles permettent de satisfaire à la fois aux exigences fonctionnelles de l'institution et à celles des utilisateurs?
- 3.3.3 Dans quelle mesure tient-on compte des technologies de rechange et les relie-t-on aux exigences relatives aux fonds de renseignements, ainsi qu'aux besoins des utilisateurs, notamment en transmission, repérage et utilisation de l'information? Comment ces choix relatifs aux technologies de l'information se comparent-ils aux solutions de rechange en ce qui a trait aux coûts, aux avantages, etc.? (Pour plus de renseignements, voir le *Guide de vérification de la programmation par l'utilisateur ultime*, préparé par le BCG.)
- 3.3.4 Est-ce que la méthodologie qui régit la mise au point des systèmes d'information automatisés tient compte de la nécessité d'appuyer les fonds de renseignements? Lorsqu'on planifie et met en oeuvre de nouveaux systèmes d'information automatisés, est-ce que les exigences relatives à la politique sur la GRDG sont identifiées?

Quatrième chapitre Planification de l'information

Service aux utilisateurs : Objectif 3

Les fonds de renseignements répondent aux besoins opérationnels de l'institution et satisfont aux exigences de la loi et des politiques.

Critère

- 3.1 Les exigences en matière d'information sont identifiées et analysées en regard des objectifs opérationnels, législatifs et politiques.

Questions/Pratiques

- 3.1.1 Est-ce que l'institution a identifié et classé par catégories les utilisateurs de renseignements internes et externes? Les besoins en information des utilisateurs ont-ils été identifiés? Est-ce que les fonds de renseignements ont été analysés afin de déterminer si les besoins en information des utilisateurs peuvent être satisfaits par les fonds existants?

- 3.1.2 Est-ce que la diffusion de l'information au public est prise en compte lors de la planification de nouvelles bases de données et de systèmes informatiques?

- 3.1.3 Est-ce que la valeur de l'information destinée aux utilisateurs a été évaluée et comparée en regard des coûts nécessaires à la fourniture des renseignements?

- 3.1.4 Est-ce que le processus de planification annuel des besoins opérationnels à court et à long terme inclut l'analyse et la planification des fonds de renseignements requis? Lorsque des spécialistes d'un programme ou d'un sujet ont planifié d'importants changements dans leurs opérations, ont-ils analysé les besoins en information applicables? Est-ce que l'information est traitée comme une ressource servant à la planification, au même titre que les ressources financières, humaines et physiques?

- 3.1.5 Pour toute nouvelle exigence opérationnelle, législative ou politique, est-ce que les besoins en information sont identifiés, en même temps que les exigences du système informatique applicable (politique sur la GRDG, exigence 2)? Qui a procédé à cette identification la dernière fois, et quand?
- 3.1.6 Évalue-t-on la duplication portant sur les fonds et les applications technologiques? Compare-t-on les nouveaux besoins en information aux systèmes informatiques existants, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'institution?

Critère

- 3.2 Les plans de gestion de l'information sont coordonnés avec les exigences relatives aux fonds de renseignements centraux et opérationnels.

Questions/Pratiques

- 3.2.1 Est-ce que les plans de gestion de l'information répondent aux exigences en matière d'information des programmes et de la gestion, y compris les outils technologiques nécessaires à l'accès, au repérage et à l'utilisation de l'information?

Questions/Pratiques

- 2.3.2 Est-ce que les plans de gestion de l'information intègrent des restrictions sur l'utilisation et la divulgation des renseignements en vue de protéger la sécurité et les renseignements personnels?
- 2.2.3 Les plans de gestion de l'information prévoient-ils une conservation et une disposition qui ont trait à la nature des fonds?
- Critère**
- 2.3 Un répertoire central est tenu à jour afin de gérer les fonds de renseignements de l'institution (politique sur la GRDG, exigence 1).
- 2.3.1 Est-ce que l'institution offre une identification à jour, générale et structurée, ou des systèmes de classification qui constituent un moyen efficace d'organiser et de localiser l'information et qui, sous forme composite, comprennent un répertoire central de gestion des fonds de renseignements? Lors de l'élaboration du répertoire central, il peut s'avérer utile pour les institutions de consulter le manuel intitulé *Gestion des renseignements détenus par le gouvernement : Spécifications techniques pour un répertoire central automatisé des fonds de renseignements*.
- 2.3.2 Les critères qui régissent le contenu du répertoire sont-ils clairement définis? Le répertoire central est-il tenu à jour? De quelle façon? À quelle fréquence? Est-ce que le répertoire reflète les fonds réels courants de l'institution?
- 2.3.3 Lorsque le répertoire central est une combinaison de systèmes, l'institution a-t-elle envisagé d'utiliser une fonction «synonymes» afin d'établir une connexion plus complète et efficace entre les systèmes constitutifs? Dans certaines institutions, la mise en œuvre d'une bonne fonction de synonymes a permis d'éviter la création d'un nouveau répertoire central. Une bonne fonction de synonymes permet de relier entre eux des «lots d'information».
- 2.3.4 L'institution effectue-t-elle une revue périodique de la pertinence des composantes du répertoire central? Qui évalue la qualité et les besoins en matière de fonds de renseignements particuliers, ainsi que les technologies de l'information qui s'y rattachent? Des mesures sont-elles prises pour éliminer les fonds inutiles et éviter la duplication? L'institution rend-elle l'information plus facile à partager en encourageant une plus grande compatibilité des technologies utilisées?
- 2.3.5 Le répertoire central inclut-il tous les fonds de renseignements sous le contrôle de l'institution, y compris ceux que détiennent certains gestionnaires et membres du personnel? Lorsque des personnes détiennent des renseignements et obligations qui s'y rattachent sont-elles intégrées aux fonds de renseignements généraux? En d'autres termes, est-ce que tout le monde comprend bien ce que signifie l'expression «sous le contrôle de l'institution» lorsqu'on l'applique aux renseignements détenus par des personnes?
- 2.3.6 Est-ce que les utilisateurs trouvent utile le répertoire central lorsqu'ils recherchent des renseignements? En d'autres termes, utilisent-ils en réalité le répertoire central? L'institution a-t-elle mis en place un système qui permet de mesurer la satisfaction des utilisateurs?
- 2.3.7 Comment l'information est-elle saisie pour la mise à jour du répertoire des fonds de renseignements? Est-ce que le système assure l'intégrité et l'actualisation du répertoire? Est-ce que l'information est saisie à partir de tous les supports, y compris des formules électroniques?

Questions/Pratiques

1.2.1 Un haut fonctionnaire est-il clairement identifié et reconnu dans l'institution comme la personne désignée pour l'application de la politique sur la GRDG? Le rôle et les responsabilités du haut «responsable désigné» sont-ils clairement articulés et communiqués dans l'organisation?

1.2.2 La délégation de responsabilité et les rapports hiérarchiques correspondants dans l'institution permettent-ils au responsable désigné de traiter toutes les fonctions applicables liées à l'information? Si des fonctions liées à l'information n'ont ni un lien organisationnel ni un rapport hiérarchique avec le responsable désigné, comment ce dernier les représente-t-il auprès des organismes centraux? Par ailleurs, comment dans le cadre du Plan de gestion de l'information et des activités connexes, le responsable désigné pour les fonds de renseignements coordonne-t-il ses actions avec son homologue des technologies de l'information?

Cadre de gestion de l'information : Objectif 2

L'institution assure une gestion coordonnée de toutes ses fonctions liées à l'information en vue d'offrir des services améliorés et une meilleure exécution des programmes.

Critère

2.1 On identifie les connexions ainsi que les buts et besoins communs parmi les fonctions liées à l'information.

Questions/Pratiques

2.1.1 Les gestionnaires de l'information centrale ont-ils développé une infrastructure de politiques, de systèmes et de procédures en vue de gérer l'information de façon efficace? Cette infrastructure relie-t-elle des fonctions de gestion de l'information séparées afin d'assurer une coordination des buts et des services?

2.1.2 Dans quelle mesure le Plan de gestion de l'information de l'institution couvre-t-il ses divers fonds de renseignements, y compris les supports non électroniques? Si certains fonds de renseignements ne sont pas inclus dans le Plan, quelles en sont les raisons?

2.1.3 Dans quelle mesure les occasions de partage de l'information, des services, etc., sont-elles identifiées parmi les fonctions liées à l'information? Est-ce que les besoins courants en information, les services fournis, le public utilisateur, etc., ont été identifiés afin d'éviter toute duplication ou tout chevauchement possible?

2.1.4 Est-ce que toutes les étapes du cycle de vie de l'information sont examinées au moment d'explorer les connexions ainsi que les buts et besoins communs parmi les fonctions liées à l'information?

Critère

2.2 On établit des plans destinés à satisfaire aux exigences des fonds de renseignements quel que soit leur support.

Questions/Pratiques

2.2.1 Comment les plans de gestion de l'information correspondent-ils à la satisfaction des exigences relatives aux fonds de renseignements centraux et opérationnels? Par exemple, est-ce que les plans incorporent des exigences visant à assurer l'accès maximal à l'information par les utilisateurs et l'utilisation maximale de celle-ci?

Troisième chapitre Gestion et Coordination

Cadre de gestion de l'information : Objectif 1

La structure de gestion de l'institution facilite une coordination efficace de toutes les fonctions reliées à l'information.

Critère

1.1 L'obligation de rendre compte et la responsabilité en matière de gestion de l'information sont confiées aux gestionnaires supérieurs, aux spécialistes des fonctions reliées à l'information, au personnel et aux gestionnaires hiérarchiques.

Questions/Pratiques

1.1.1 A-t-on inclus les responsabilités en matière de gestion de l'information dans une documentation officielle de l'organisation, telle que les politiques, les manuels de procédures, les descriptions de postes, etc.? Les responsabilités sont-elles clairement décrites? Les obligations sont-elles clairement expliquées?

1.1.2 Les gestionnaires, les informaticiens et le personnel tiennent-ils compte de la mission et des priorités stratégiques de leur institution lors de l'établissement des responsabilités en matière de gestion de l'information? Connaissent-ils et comprennent-ils leurs responsabilités respectives quant à la gestion des fonds de renseignements, c.-à-d. peuvent-ils expliquer leurs responsabilités dans des discussions ou en réponse à des questions?

1.1.3 Les utilisateurs à tous les niveaux connaissent-ils leurs propres responsabilités en matière de fonds de renseignements? Ont-ils les connaissances, les compétences et les outils qui leur permettent d'exercer leurs responsabilités? Par exemple, la gestion de l'information fait-elle partie de l'orientation des nouveaux employés? Les utilisateurs disposent-ils de guides, imprimés ou connectés à l'ordinateur, des fonds de renseignements, et savent-ils comment en extraire l'information?

1.1.4 La délégation de responsabilité et les rapports hiérarchiques correspondants dans l'institution offrent-ils des avenues aux gestionnaires supérieurs pour qu'ils résolvent les conflits ou chevauchements entre des fonctions reliées à l'information? Par exemple, si le service de sécurité d'une institution est situé dans une direction différente de celle de la bureautique et du soutien informatique, et qu'un conflit surgit entre ces groupes relativement à une menace informatique, connaît-on à l'avance les gestionnaires supérieurs responsables qui ont l'autorité de résoudre le conflit?

1.1.5 Les rapports sur l'avancement des fonctions reliées à l'information en vue de la réalisation de leurs plans sont-ils transmis aux gestionnaires supérieurs ou au haut fonctionnaire responsable de la gestion des fonds de renseignements?

Critère

1.2 Un haut fonctionnaire est désigné pour représenter l'institution auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes centraux en ce qui a trait à la gestion des fonds de renseignements (politique sur la GRDG, exigence 1).

Type de revue effectuée

On ne distingue pas dans le Guide les thèmes de l'auto-évaluation, la vérification interne et l'évaluation de programme. Il incombe aux examinateurs de décider s'ils doivent couvrir des thèmes particuliers et dans quel contexte ils doivent procéder. Les Archives nationales attacheront cependant une grande importance à certains thèmes dans le cadre de leurs responsabilités en matière d'évaluation et d'établissement de rapports conformément à la politique sur la GFDG. Les Archives nationales s'intéressent notamment à l'identification, à l'organisation, à l'entreposage, à la conservation et à la disposition des fonds de renseignements. C'est pourquoi les institutions doivent discuter l'étendue de leurs revues avec les Archives nationales avant de les entreprendre. Il en est de même lorsque les revues portent sur le matériel publié, les institutions doivent discuter de cet aspect avec la Bibliothèque nationale avant de procéder à une telle revue.

Importance des fonctions reliées à l'information

Dans les grands ministères en particulier, une revue de la gestion de l'information peut incorporer ou non toutes les composantes des fonctions en cours d'examen. Une revue doit porter sur les composantes d'une fonction ou sur les thèmes qui sont importants pour l'institution, conformément à l'analyse des risques de l'examinateur. Par conséquent, celui-ci peut choisir de n'inclure que certains aspects dans une revue en particulier.

Il est donc important d'identifier l'étendue de la revue afin que les lecteurs du rapport comprennent bien ce qu'elle contient et les éléments qui en sont exclus. Il est vraisemblable que d'autres composantes importantes de la fonction, exclues d'une revue en cours, soient incluses dans d'autres revues.

Niveau d'analyse

On peut effectuer une revue à différents niveaux au sein d'une institution. Elle peut se limiter aux fonctions centralisées (administration centrale), ou aux fonctions décentralisées (régions), ou encore elle peut couvrir les deux. De la même façon, une revue peut ne couvrir que le niveau ministériel ou celui d'une direction, ou les deux. Une autre dimension consiste à savoir si l'on doit effectuer une revue sur la base d'un organigramme de l'institution ou sur une base fonctionnelle (c.-à-d. selon les fonctions qui recoupent l'organigramme). La portée d'une revue doit être claire quant au niveau d'analyse, de façon que les utilisateurs du rapport produisent en comprenant les résultats.

Il sera utile d'identifier les fonctions et les supports qu'il faudra inclure dans la portée de la revue. Un examen de la politique sur la GRDG peut ainsi porter sur une partie ou la totalité des thèmes suivants :

- Politique et planification générales

- Gestion des données

- Télécommunications

- Bureautique et soutien informatique

- Gestion des documents

- Services de bibliothèque

- Collecte de l'information

- Recherche sur l'opinion publique

- Gestion des imprimés administratifs

- Accès à l'information

- Protection des renseignements personnels

- Sécurité

- Bureaux des ministres (voir la directive 9 de la politique sur la GRDG et la *Loi sur les Archives nationales du Canada*)

Si la revue de la politique sur la GRDG est conduite en dehors des fonctions ci-dessus mentionnées, elle comprendra la gestion des documents ou du matériel publié sur les supports suivants :

- papier

- cartes

- photographies

- films

- plans

- vidéos

- microfilms

- bandes

Les thèmes à examiner et le niveau de détail requis sont fonction du contexte de la revue. Une revue peut porter sur certains thèmes dans le contexte de la politique sur la GRDG en regard de divers supports et fonctions. Par exemple, on peut examiner le repérage de l'information en regard de tous les supports et fonctions de nature informationnelle. On peut aussi se pencher en détail sur une fonction particulière ou un support particulier. Par exemple, une revue de la fonction de bibliothèque peut porter sur des aspects précis de la manipulation des livres et périodiques. Cela peut nécessiter un ensemble d'objectifs d'examen, de critères et de questions/pratiques bien plus détaillées et précises pour compléter ceux qui sont présentés dans ce guide.

Diversité des fonctions informationnelles et des supports d'information

La gestion de l'information fait appel à de nombreuses fonctions et à divers supports. À chaque fonction informationnelle correspondent des pratiques et procédures détaillées propres. Par exemple, les pratiques d'entreposage, de protection et de transmission d'un microfilm sont tout à fait différentes de celles qui régissent les supports électroniques.

Terminologie

La terminologie employée dans ce guide est conforme aux politiques relatives à la gestion de l'information établies par le Conseil du Trésor. Cette terminologie peut cependant différer de celle qu'utilise chaque institution gouvernementale. Les utilisateurs doivent donc se souvenir que les titres, les descriptions d'activités et les autres termes qui ont cours dans leur institution peuvent avoir une définition différente. Par exemple, différentes institutions peuvent utiliser les termes et expressions «soutien informatique», «informatique» et «gestion des systèmes informatiques» pour désigner la même chose. La clarté des titres et termes employés est donc importante lorsqu'on planifie une revue de la gestion de l'information.

Planifier le travail et en cerner l'étendue

Thème	Question	Référence
5. Évaluation de la protection et de la conservation de la mémoire institutionnelle	L'information rest-elle entreposée, protégée et conservée aussi longtemps qu'il le faut, dans le cadre des besoins opérationnels et des responsabilités applicables?	Chapitre 7
6. Évaluation de la disposition des fonds de renseignements	Le contrôle des fonds de renseignements ayant une valeur permanente est-il transféré aux Archives nationales ou à la Bibliothèque nationale selon le cas, et détruit-on les autres fonds en l'absence de besoins opérationnels ou de responsabilités applicables?	Chapitre 8

Deuxième chapitre Planification d'une revue de l'information

Questions générales

Une revue de la gestion de l'information peut comporter une partie ou la totalité des éléments suivants : gestion et coordination (chapitre 3); planification de l'information (chapitre 4); collecte, création et réception (chapitre 5); organisation, transmission, utilisation et repérage (chapitre 6); entreposage, protection et conservation (chapitre 7); et disposition par transfert ou destruction (chapitre 8). Une revue de la gestion de l'information peut aussi faire partie d'un examen plus large, dans lequel elle constitue un sous-ensemble d'une analyse portant sur de nombreux autres thèmes de gestion.

Outre les éléments abordés dans les chapitres 3 à 8, il est important que la revue de la gestion de l'information porte aussi sur la qualité des personnes (ressources humaines) et des matériels (ressources physiques) disponibles. De plus, les attributs de l'information (présentés dans le chapitre 1) peuvent servir de fondement pour l'analyse et les commentaires portant sur la gestion de l'information.

Certains thèmes et questions d'ordre général, qui peuvent faire l'objet d'une revue, sont présentés ci-après, ainsi que l'indication du chapitre applicable dans le Guide.

Thème	Question	Référence
1. Évaluation de la gestion centrale des fonds de renseignements	Le cadre général pour la gestion et pour la coordination de l'information est-il suffisant pour assurer une gestion efficace et rationnelle de l'information?	Chapitre 3
2. Évaluation de la planification de l'information	Les besoins en information ont-ils été analysés, et les renseignements y correspondent-ils?	Chapitre 4
3. Évaluation de la production et de la collecte d'information	L'information recueillie, créée ou reçue ne répond-elle qu'aux besoins des utilisateurs, et a-t-on pris soin d'éviter une collecte inutile et de minimiser le fardeau des répondants?	Chapitre 5
4. Évaluation de l'identification, la description, l'accès et l'utilisation de l'information	Dans quelle mesure les fonds de renseignements sont-ils organisés et distribués de façon que l'information soit facilement repérée et utilisée?	Chapitre 6

Facilité d'utilisation

L'information doit être exploitable par ceux qui en ont besoin. Cela veut dire qu'elle doit correspondre aux objectifs pour lesquels elle a été créée, recueillie ou reçue. En d'autres termes, son contenu doit être applicable ou pertinent pour les utilisateurs. De plus, l'information doit être sous forme exploitable par les personnes qui veulent l'utiliser. Le contenu et la forme de l'information doivent permettre d'utiliser les fonds de renseignements de façon efficace et rationnelle.

Intégrité

Les utilisateurs peuvent avoir besoin de diverses informations dans le cadre de la prise de décision ou de l'exécution d'un programme. Les fonds de renseignements doivent pouvoir satisfaire aux exigences de chaque programme mis en oeuvre par une même institution.

Précision

L'information doit être correcte. Sa précision peut avoir une incidence sur la prise de décision et l'exécution des programmes.

Actualisation

Un autre attribut de la qualité de l'information consiste à assurer qu'elle est à jour. Les fonds de renseignements doivent contenir l'information la plus récente qui soit adaptée aux besoins des utilisateurs. Une information non à jour peut compromettre la prise de décision et l'exécution des programmes. Tout utilisateur qui projette de recueillir ou créer l'information doit tenir compte des exigences relatives à son actualisation.

Les institutions doivent garder les fonds de renseignements tant et aussi longtemps qu'ils sont utiles à la prise de décisions, à l'exécution des programmes et aux exigences opérationnelles. De plus, les obligations de la GPRDG en matière de conservation des fonds de renseignements qui servent à reconstruire l'évolution des décisions relatives aux politiques et aux programmes devraient guider les institutions à ce sujet.

5. Disposition par transfert ou destruction

La mémoire institutionnelle du gouvernement du Canada englobe tous les fonds de renseignements créés, recueillis ou reçus par les institutions gouvernementales en vue de satisfaire à leurs besoins opérationnels, et de respecter les lois et les politiques applicables. Lorsque les institutions considèrent qu'il ne leur est plus nécessaire de conserver ces fonds de renseignements dans le contexte des objectifs opérationnels et des lois et politiques applicables, elles doivent s'en débarrasser, soit en les détruisant avec l'approbation des Archives nationales ou de la Bibliothèque nationale, soit en les transférant au contrôle des Archives nationales ou de la Bibliothèque nationale.

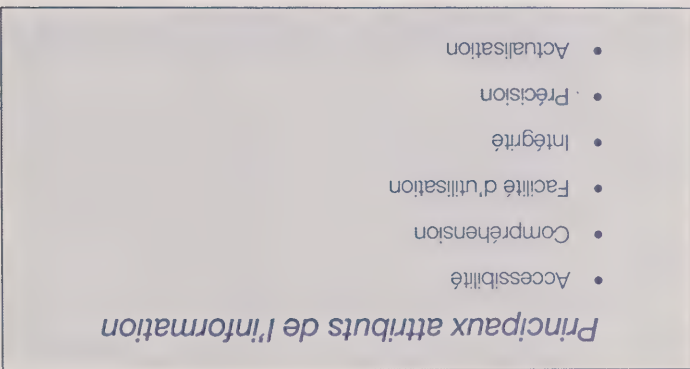


Figure 3

Principaux attributs de l'information

La figure 3 présente six attributs relatifs à la qualité de l'information, pouvant être utilisés aux fins de l'examen et de l'évaluation de la gestion de l'information au sein des institutions. Bien que ces attributs soient présentés séparément à des fins descriptives et analytiques, ils sont de toute évidence interreliés.

Accessibilité

Tout au long de leur cycle de vie, les fonds de renseignements doivent être accessibles à ceux qui en ont besoin. Cela veut dire que l'information, quel que soit le support utilisé, doit leur être accessible au moment approprié. Lorsqu'on utilise les technologies de l'information pour la stocker ou la transmettre, elles doivent être mises à la disposition des utilisateurs pour faciliter le repérage et l'exploitation de l'information.

Compréhension

Pour être utiles, les fonds de renseignements doivent être compréhensibles. Cela veut dire que leur identification et leur description doivent être significatives pour l'utilisateur. Par exemple, les informations techniques décrites sous forme abrégée, mais compréhensibles seulement par les spécialistes, risquent de ne pas être décodées par d'autres utilisateurs.

2. Collecte, création et réception

Comme nous l'avons déjà mentionné, la planification permettra de déterminer quelle information doit être recueillie créée ou reçue afin de répondre aux besoins opérationnels et de respecter les lois et les politiques applicables. Les décisions concernant la production ou la collecte de l'information seront donc prises selon la nature des renseignements requis (*quoi*), leurs objectifs opérationnels, législatifs ou politiques (*pourquoi*), les personnes ou les groupes qui les détiendront ou les utiliseront (*qui*), la fréquence des besoins (*quand*) et la nécessité de les produire « à l'intérieur » ou de les obtenir d'autres sources (*où et comment*).

La politique du Conseil du Trésor sur la GRDG contient des exigences additionnelles concernant la collecte de l'information. Les institutions gouvernementales doivent éviter de recueillir l'information déjà existante, minimiser le fardeau de déclaration et les coûts se rattachant à la collecte de l'information et recueillir les renseignements personnels conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De plus, les institutions doivent soumettre leurs projets de recherche sur l'opinion publique à l'approbation du Comité du Cabinet chargé des opérations par l'entremise du Groupe de recherche sur l'opinion publique (Services gouvernementaux Canada).

3. Organisation, transmission, utilisation et repérage

Pour maximiser la valeur des fonds de renseignements, il faut s'assurer que ces derniers reflètent les besoins de l'institution. Par conséquent, les institutions devront identifier et décrire leurs fonds de renseignements de façon à satisfaire aux exigences opérationnelles (prise de décisions et exécution des programmes) et à respecter les lois et politiques applicables. La description des fonds de renseignements permet d'en fournir le contexte et le sens. Les fonds de renseignements doivent aussi être organisés ou préparés de façon logique afin d'en faciliter l'accès aux utilisateurs. Dans cette optique, l'accès englobe la transmission, l'utilisation et le repérage de l'information.

Au moment de transmettre, d'utiliser et de repérer l'information, les utilisateurs doivent veiller à respecter les lois et politiques applicables, y compris la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de même que la Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité. De plus, la politique sur la GRDG exige que les fonds de renseignements détenus par les institutions gouvernementales soient identifiés dans les sources de référence gouvernementales appropriées et que les fonds de renseignements soient accessibles au grand public et au gouvernement — sous réserve des lois et des politiques applicables.

En outre, les institutions doivent reconnaître qu'un personnel qualifié et qu'un matériel approprié permettent de faciliter la transmission, l'utilisation et le repérage de l'information. Les ressources humaines et physiques sont deux facteurs susceptibles d'influer largement sur la valeur des fonds de renseignements, plus particulièrement sur leur accessibilité aux utilisateurs.

4. Entreposage, protection et conservation

L'information couramment utilisée par l'institution doit être stockée sur un support adapté aux caractéristiques de l'information. On choisira donc le support (papier, livre, microfilm, disquette, bande magnétique pour ordinateur, etc.) de façon à faciliter l'obligation de rendre compte de l'utilisateur, en fonction de la période de temps requise pour satisfaire aux besoins fonctionnels et d'exigences archivistiques ou historiques. Pour préserver la mémoire institutionnelle, il importe de protéger les fonds de renseignements contre toute situation non autorisée : perte, accès, utilisation, altération, destruction ou alienation (c'est-à-dire tout transfert de l'information effectuée sans le contrôle du gouvernement).

Modèle du cycle de vie de l'information

La figure 2 présente un modèle utilisé aux fins de l'examen des pratiques liées à la gestion de l'information. Le modèle montre les étapes que franchissent les fonds de renseignements durant leur cycle de vie.

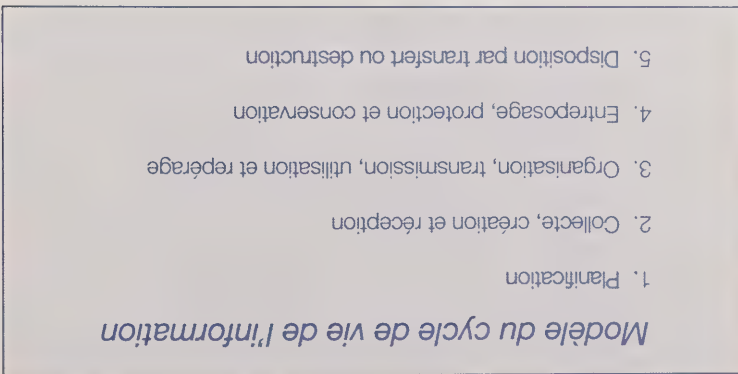


Figure 2

En se fondant sur chaque étape du cycle de vie, on peut examiner un aspect intégral de la gestion des fonds de renseignements (voir les chapitres 4 à 8). Ce modèle permet aussi d'examiner le cadre de gestion dans sa globalité, c'est-à-dire, la gestion de l'ensemble du cycle de vie et son contexte (voir le chapitre 3).

Le modèle du cycle de vie de l'information permet de gérer l'information, que ce soit à l'échelle de l'organisation ou de l'exécution des programmes. Les organisations considèrent de plus en plus leurs besoins en information au même titre que leurs besoins en ressources humaines, physiques et financières.

1. Planification

L'étape de planification vise à déterminer la façon de répondre aux besoins de l'institution dans le contexte des objectifs opérationnels et des lois et politiques applicables. La politique sur la GRDG stipule que les institutions doivent déterminer leurs besoins en information le plus rapidement possible au projet ou du cycle de gestion. Dans cette optique, les institutions ne doivent collecter, créer ou produire que l'information dont elles ont besoin. Elles doivent aussi s'assurer qu'elles n'ont pas déjà l'information en leur possession, ou qu'elle leur est facilement accessible. L'information doit être conservée aussi longtemps qu'elle possède une certaine valeur. Au moment d'élaborer de nouveaux systèmes d'information ou d'apporter des améliorations aux systèmes existants, les institutions doivent veiller à inclure tout paramètre important relié à la politique sur la GRDG.

Au cours de l'étape de planification, les institutions doivent déterminer leurs propres besoins en information liés à chacune des étapes du modèle du cycle de vie. Les activités ultérieures de collecte, de création ou de production de l'information doivent se rattacher directement aux besoins découlés. Elles doivent également organiser, entreposer et protéger les fonds de renseignements qui en résultent. Enfin, elles doivent se défaire de l'information n'ayant plus d'utilité ou de valeur, conformément aux dispositions de la Loi sur les Archives nationales du Canada et de la Loi sur la Bibliothèque nationale.

Gestion de l'information dans les institutions gouvernementales canadiennes : Lois et politiques

Lois

Loi sur l'accès à l'information et règlements connexes

Lois applicables à une institution en particulier

Loi sur la preuve au Canada

Loi sur le droit d'auteur

Loi sur la protection civile et Loi sur les mesures d'urgence

Loi sur les Archives nationales du Canada

Loi sur la Bibliothèque nationale

Loi sur les langues officielles

Loi sur la protection des renseignements personnels et règlements connexes

Politiques du Conseil du Trésor

Le volume du *Manuel du Conseil du Trésor* portant sur la Gestion de l'information :

a) Avant-propos

b) Gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG)

c) Gestion des technologies de l'information (GTI)

Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité

Politique du gouvernement en matière de communications

Politique sur l'accès à l'information

Politique sur la protection des renseignements personnels

Figure 1

Premier chapitre Gestion de l'information Vue d'ensemble

Le gouvernement est, de par sa nature, un importateur dispensateur de services d'information. L'établissement de bonnes pratiques liées à la gestion de l'information permet au gouvernement non seulement d'améliorer sa productivité et la qualité de ses services, mais aussi de diminuer ses coûts d'administration. L'information est de plus en plus considérée comme une ressource de base essentielle — au même titre que les ressources financières, humaines et physiques — que l'on se doit d'administrer efficacement. C'est pourquoi on confère une importance accrue à l'établissement de bonnes pratiques liées à la gestion de l'information.

Les ressources financières, humaines et physiques sont des éléments de base possédant un caractère fonctionnel distinct au sein de l'institution. Il est généralement facile de se renseigner auprès d'une personne ou d'un groupe sur une question liée à la gestion des finances, du personnel ou des biens. En revanche, la gestion de l'information est un secteur multidisciplinaire. Elle englobe des fonctions visibles, dont notamment la gestion des documents, la gestion des données et les services bibliothécaires, et des fonctions qui le sont peut-être moins, dont la recherche sur l'opinion publique.

Le caractère multidisciplinaire de la gestion de l'information conduit parfois à des difficultés liées à la planification et à l'établissement de la portée de l'évaluation. Cette question sera abordée plus en détail dans les pages suivantes. On utilise dans le Guide l'expression «fonctions liées à l'information» pour désigner les disciplines et les fonctions se rattachant à la gestion de l'information. Le caractère multidisciplinaire et la complexité de la gestion de l'information se reflète également dans l'éventail des lois et des politiques en matière d'information. La figure 1 en énumère plusieurs. En outre, certaines institutions doivent se conformer à des lois et à des politiques liées à l'information dans l'accomplissement de leur mission particulière. Les examinateurs doivent prendre en considération le fait que certains règlements ou politiques ont priorité sur d'autres, et examiner les circonstances particulières de l'institution avant de se prononcer sur la hiérarchie des textes applicables.

les Archives nationales dirigent la mise en application d'une structure propre à garantir l'évaluation de ce secteur. Elles s'acquittent de cette fonction en collaboration avec le Secrétaire du Conseil du Trésor, Canada), le Centre canadien de gestion, les groupes de vérification interne et d'évaluation des programmes et les groupes de gestion de l'information formés au sein des institutions gouvernementales.

La **Bibliothèque nationale** a la responsabilité d'identifier, d'acquérir, d'enregistrer et de rendre accessible le matériel publié faisant partie du patrimoine canadien, quelle qu'en soit la forme. Elle se sert principalement de la bibliographie nationale *Canadiana* pour s'acquitter de cette responsabilité. Les publications du gouvernement fédéral constituent une composante importante du patrimoine canadien. La Bibliothèque nationale sert de pivot en facilitant le partage des ressources entre les bibliothèques canadiennes. À cette fin, la Bibliothèque nationale dispose de listes et de catalogues collectifs permettant d'identifier et de repérer les ressources documentaires requises pour les prêts interbibliothèques. Certaines sections de la Loi sur la Bibliothèque nationale font directement référence aux responsabilités de la Bibliothèque nationale liées à la coordination des activités des bibliothèques fédérales, en ce qui concerne notamment la disposition du matériel publié en surabondance. En outre, la Bibliothèque nationale s'acquitter de certaines responsabilités d'évaluation se rattachant au matériel publié.

Les **Groupes de vérification interne** ont la responsabilité d'intégrer à leur vérification de la gestion de l'information une évaluation du degré de conformité avec la politique sur la GFDG. Cette fonction s'ajoute à leur responsabilité habituelle en matière de vérification interne visant à évaluer si le cadre de gestion permet d'assurer le respect des objectifs opérationnels, l'utilisation économique et rationnelle et la protection des ressources, ainsi que l'intégrité de l'information.

Les **Groupes d'évaluation des programmes** sont chargés d'évaluer l'à-propos, le rendement et la rentabilité des programmes gouvernementaux. Lorsque les institutions fournissent de l'information au public ou à des groupes extérieurs, les Groupes d'évaluation des programmes peuvent vérifier si les renseignements sont divulgués de façon pertinente, efficace et rentable.

Le **Groupe de recherche sur l'opinion publique** (Services gouvernementaux Canada) est l'organisme central chargé de la communication des renseignements. On doit lui faire parvenir toute proposition concernant la collecte de l'information et la recherche sur l'opinion publique. Le Groupe de recherche sur l'opinion publique est chargé d'évaluer les aspects de la proposition se rattachant à l'opinion publique, de déterminer s'il y a lieu de soumettre la proposition à l'approbation du Comité du Cabinet chargé des opérations et, enfin, d'émettre des numéros d'autorisation permettant aux institutions d'amorcer des procédures contractuelles pour les projets approuvés.

Le **Centre canadien de gestion** donne des conseils et fournit une orientation aux institutions pour l'élaboration de documents sur l'évolution des institutions, d'études de cas et de profils.

Nota : Le présent document n'est pas un guide complet sur la revue des pratiques liées à la gestion de l'information. On peut toutefois l'utiliser comme document de base pour l'examen d'un large secteur. Le lecteur devra donc consulter d'autres documents pour obtenir plus de détails sur les procédures de revue applicables, selon la nature et le champ de l'examen planifié. L'appendice A contient une liste de documents dont pourra se servir l'examinateur pour compléter l'information contenue dans le Guide.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le contenu ou l'utilisation du Guide, veuillez communiquer avec la Division des pratiques et des normes liées à la gestion de l'information — Direction des archives et des documents gouvernementaux, Archives nationales.

Rôles et responsabilités

Les politiques sur la gestion de l'information font référence à de nombreux intervenants. Il importe que l'examinateur connaisse leurs rôles et leurs responsabilités, c'est-à-dire leurs rapports avec l'institution et l'impact qu'ils ont sur elle.

L'*institution* est responsable de la mise en œuvre de la politique sur la GRDG et elle doit rendre compte de l'exécution de cette charge. La direction doit désigner un haut fonctionnaire chargé de représenter l'institution en ce qui a trait à la politique sur la GRDG. L'infrastructure des politiques et des procédures institutionnelles de gestion de l'information doit permettre d'élaborer les exigences opérationnelles conformes à la politique sur la GRDG. Ces exigences doivent fournir une orientation aux gestionnaires de programmes et aux spécialistes fonctionnels et contenir des lignes de conduite sur l'organisation, la description, l'utilisation et le repérage des fonds de renseignements détenus par l'institution de même que sur leur entreposage, leur protection, leur conservation et leur disposition. Chaque membre de l'institution assume une part de responsabilité dans la gestion des fonds de renseignements.

Le *Secrétariat du Conseil du Trésor* — Direction de la politique administrative, est responsable de l'élaboration de la politique sur la GRDG et de son interprétation générale; elle doit aussi évaluer cette politique afin d'en assurer l'intégrité et l'à-propos, son efficacité par rapport aux objectifs énoncés et sa pertinence dans le contexte de l'orientation générale du gouvernement et de l'évolution du cadre de gestion. Il incombe également à la direction de jouer un rôle d'orientation et de soutien auprès des groupes fédéraux de vérification interne et d'évaluation des programmes. Elle donne des conseils et prête assistance aux institutions; évalue les pratiques de vérification et d'évaluation; favorise l'établissement de relations professionnelles entre les vérificateurs et les évaluateurs; elle supervise enfin certaines vérifications ainsi que les évaluations centrales.

Les responsabilités du dirigeant principal de l'informatique et son Bureau de la gestion, des systèmes et des technologies de l'information sont de servir de centre gouvernemental chargé de la gestion efficace de la technologie de l'information. Ce mandat inclut la responsabilité pour orienter la restructuration des procédés administratifs de l'État et veiller à leur intégration; établir un cadre pour la restructuration des mécanismes d'exécution des programmes de l'État et en faire la promotion; et élaborer la politique et les normes ayant trait à la gestion et à la technologie de l'information ainsi qu'aux activités connexes en matière de télécommunications dans les ministères.

Les *Archives nationales* assument, pour le compte du Conseil du Trésor, certaines responsabilités d'évaluation se rattachant à la politique sur la GRDG. Elles peuvent signaler des problèmes ou des questions susceptibles d'avoir d'importantes répercussions sur la gestion des fonds de renseignements, en ce qui concerne notamment leur identification, leur organisation, leur entreposage, leur conservation et leur disposition. Par ailleurs, la Loi sur les Archives nationales du Canada confère aux Archives nationales un droit de regard sur la destruction et la disposition des fonds de renseignements (à l'exception du matériel public) détenus par les institutions gouvernementales. Cette Loi contient en outre des dispositions sur le transfert de l'information d'importance historique ou archivistique au contrôle des Archives nationales. Leur mandat étant de faciliter la gestion des documents gouvernementaux et de demeurer le chef de file dans le domaine de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement,

Introduction

Contexte

Le Secrétaire du Conseil du Trésor a réuni sous le concept de la gestion de l'information les politiques suivantes : Gestion des documents, Collecte de renseignements gouvernementaux et recherche sur l'opinion publique fédérales, Micrographie, Gestion des documents informatiques et Gestion des imprimés administratifs. Il veut ainsi mettre en relief le rôle de l'information dans le processus décisionnel, l'exécution des programmes et la prestation des services. L'information permet également aux institutions de rendre compte de leur conformité avec les lois et politiques applicables. La gestion coordonnée de l'information s'applique tant aux fonds de renseignements qu'aux technologies de l'information.

L'information est une ressource précieuse et un facteur déterminant dans la réalisation des objectifs généraux d'une organisation. Le Secrétaire du Conseil du Trésor insiste tout particulièrement sur ce point dans sa publication intitulée *Améliorer les services en utilisant l'information et les technologies de façon novatrice* — *Orientation stratégique pour les années 90*. La gestion de l'information — y compris la planification, l'organisation et le contrôle des fonds de renseignements et des technologies de l'information — joue un rôle primordial non seulement dans la réalisation des objectifs généraux, mais aussi dans l'exécution des programmes et la prestation des services. Le fait de soumettre cet important secteur d'activité à une évaluation, à une vérification ou à une évaluation constitue donc une bonne pratique de gestion.

But et portée du Guide

On peut prêter maintes interprétations au concept de la gestion de l'information. Aux fins du Guide, nous nous appuierons sur la description présentée dans les lignes précédentes. Les politiques du Conseil du Trésor sur la Gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG) et la Gestion des technologies de l'information (GTI) sont des composantes de la gestion de l'information. Dans l'Avant-propos du Manuel du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information, on souligne qu'il faut établir des connexions entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements, dans la mesure où cela semble utile et pertinent. C'est dans cette optique que le Guide de revue aborde la GRDG et ses connexions aux technologies de l'information. (L'appendice C donne plus de détails à ce sujet.) Soulignons que le Guide ne traite pas des principaux aspects de la politique sur la GTI.

Le Guide assistera les institutions gouvernementales dans l'examen de leurs pratiques liées à la gestion de l'information. Il servira plus précisément d'outil d'auto-évaluation aux gestionnaires ou aux membres du personnel qui désirent réexaminer périodiquement leurs propres pratiques de gestion de l'information. Il s'adresse aussi aux vérificateurs, aux évaluateurs et aux examinateurs qui pourront l'utiliser comme outil de planification et de conduite de leurs revues des pratiques liées à la gestion de l'information.

Le Guide insiste tout particulièrement sur les bonnes pratiques liées à la gestion de l'information, ce qui se reflète dans la structure de ses chapitres. Ces derniers s'articulent autour de deux thèmes clés : la gestion (chapitre 3) et les services à l'utilisateur (chapitres 4 à 8). Bien que les chapitres traitant des procédures de revue fassent référence à la politique sur la GRDG, le Guide ne constitue pas en soi une liste de contrôle de conformité. Les examinateurs devront évaluer l'essentiel de leurs constatations en vue de tirer des conclusions sur la conformité avec les politiques et le rendement (c'est-à-dire l'esprit et la lettre ont-ils été respectés?).

Le terme «information» a maintes significations. Aux fins du Guide, le terme «information» et l'expression «fonds de renseignements» sont synonymes. (L'appendice B comprend un glossaire qui donne la définition des termes utilisés dans le Guide.) Le Guide vise à favoriser la gestion rentable et coordonnée de tous les fonds de renseignements détenus par le gouvernement fédéral. On y emploie donc le terme qui se prête le mieux au contexte de la loi, de la politique ou de l'activité abordée.

Remerciements

Les Archives nationales du Canada ont préparé ce guide sous la direction du Groupe de travail interministériel/évaluation des politiques du Conseil du Trésor en matière de gestion de l'information. On comptait parmi les participants du Groupe de travail des représentants du ministère des Finances; du ministère de l'Industrie, des Sciences et de la Technologie; des Archives nationales; du ministère de la Défense nationale; de la Bibliothèque nationale du Canada; du Bureau du Contrôleur général du Canada; de Revenu Canada Impôt; du ministère des Services gouvernementaux Canada (anciennement Approvisionnement et Services) et du Conseil du Trésor. Le Secrétariat du Conseil du Trésor s'intéresse à des questions d'ordre général telles que la mise en œuvre des politiques, la vérification et l'évaluation. La Bibliothèque nationale du Canada a comme point d'intérêt le matériel publié, et la collecte de l'information intéresse plus particulièrement le Groupe de recherche sur l'opinion publique (Services gouvernementaux Canada). Enfin, il importe de souligner la contribution apportée par des groupes de services hiérarchiques dans des secteurs tels que la planification générale, la collecte de l'information, la gestion des documents, l'administration des données, les services de bibliothèque, la vérification et l'évaluation des programmes.

La réalisation de ce guide s'appuie également sur l'expérience et les suggestions de personnes appartenant aux organisations suivantes :

Anciens Combattants Canada
Archives nationales du Canada
Bibliothèque nationale du Canada
Bureau du Contrôleur général du Canada
Commission de la fonction publique
Communications Canada
Conseil national de recherches du Canada
Défense nationale
Énergie, Mines et Ressources Canada
Environnement Canada
Industrie, Sciences et Technologie Canada
Ministère des Finances Canada
Revenu Canada Impôt
Santé et Bien-être social Canada
Secrétariat d'État du Canada
Secrétariat du Conseil du Trésor
Services gouvernementaux Canada
Statistique Canada
Transports Canada
Travaux publics Canada

Le Guide assistera les gestionnaires et le personnel dans l'examen de leurs pratiques liées à la gestion de l'information au sein de leur institution. Il s'adresse aussi aux vérificateurs et aux évaluateurs qui pourront l'utiliser pour faire des revues officielles de la gestion de renseignements détenus par le gouvernement (GRDG). Le Guide souligne les bonnes pratiques liées à la gestion de l'information et suggère que les connexions entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements soient établies.

Les Archives nationales ont élaboré ce Guide sous la direction d'un groupe de travail interministériel. Le Guide intègre les commentaires recueillis d'une quarantaine de fonctionnaires d'organismes centraux, d'organismes clés, et des services hiérarchiques. Ces fonctionnaires consultés représentaient les domaines du secteur des politiques et de la planification intégrée, de même que les différentes fonctions de la gestion de l'information y compris les domaines de la collecte de l'information, de la gestion des documents, du traitement des données, des services de bibliothèque, et des groupes de la vérification interne et de l'évaluation, et de la gestion de l'information.

La gestion de l'information comprend plusieurs fonctions reliées à l'information, dont les secteur des politiques et de la planification intégrée, le traitement des données, les télécommunications, la bureautique et les soutiens informatiques, la collecte de l'information, la gestion des formules, l'accès à l'information, et la protection des renseignements personnels. La gestion de l'information comprend également la gestion des documents ou du matériel publié sur des supports tels que le papier, les cartes, les photographies, les films, les plans, les vidéos, les microfilms et les bandes. Une revue au sein d'une institution pourrait donc inclure un large secteur de fonctions ou de supports.

Les chapitres quatre à huit du Guide sont basés sur le modèle du cycle de vie de l'information: planification, collecte, création et réception; organisation, transmission, utilisation et repérage; et entreposage, protection et conservation; et disposition par transfert ou destruction. Une revue peut inclure plusieurs aspects du cycle de vie de l'information.

Le Guide contient des informations qui aideront les institutions à évaluer l'efficacité de leur mise en oeuvre de la politique sur la GRDG.



30	Sixième chapitre
30	Organisation, Transmission, Utilisation et Repérage
32	■ Service aux utilisateurs : Objectif 7
34	■ Service aux utilisateurs : Objectif 8
36	■ Service aux utilisateurs : Objectif 9
38	Huitième chapitre
38	Disposition par transfert ou destruction
38	■ Service aux utilisateurs : Objectif 10
41	Appendice A : Glossaire
44	Appendice B : Références
46	Appendice C : Connexions aux technologies de l'information

Table des matières

Sommaire	1
Remerciements	1
Introduction	2
■ Contexte	2
■ But et portée du Guide	2
■ Rôles et responsabilités	3
Premier chapitre	
Gestion de l'information	6
■ Vue d'ensemble	6
■ Modèle du cycle de vie de l'information	8
■ Principaux attributs de l'information	11
Deuxième chapitre	
Planification d'une revue de la gestion de l'information	13
■ Questions générales	13
■ Planifier le travail et en cerner l'étendue	15
Troisième chapitre	
Gestion et Coordination	18
■ Cadre de gestion de l'information : Objectif 1	18
■ Cadre de gestion de l'information : Objectif 2	19
Quatrième chapitre	
Planification de l'information	23
■ Service aux utilisateurs : Objectif 3	23
Cinquième chapitre	
Collecte, Création et Réception	26
■ Service aux utilisateurs : Objectif 4	26
■ Service aux utilisateurs : Objectif 5	27

Publication en collaboration concernant la gestion de l'information

ISSN 1188-6315

ISBN 0-662-60261-7

N° de cat. : BT32-36/11-1994

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1994

A42 0992

Guide de revue de la Gestion des renseignements détenus par le gouvernement

Edition provisoire (janvier 1994)

Archives nationales du Canada
Conseil du Trésor du Canada
Secrétariat



Ce guide fait partie d'une collection de publications sur la gestion de l'information qui sont publiées conjointement par les Archives nationales du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor. La collection a comme but d'aider tous les ministères à gérer l'information comme une ressource institutionnelle ainsi qu'à répondre aux exigences et aux normes établies par les diverses politiques sur les fonds de renseignements et les technologies de l'information.

En partenariat avec d'autres...

Archives nationales du Canada
Conseil du Trésor du Canada
National Archives of Canada
Treasury Board of Canada
Secrétariat





Canada

Edition provisoire (janvier 1994)

*Guide de revue de la Gestion des renseignements
détenus par le gouvernement*

Gestion de
l'information
Gouvernement du Canada